

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</p>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 02
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 19/DIC/2022

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO NORMATIVO EN SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. GENERALIDADES .....</b>	<b>8</b>
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
1.3. ALCANCE.....	8
1.4. DEFINICIONES .....	8
1.6 PRINCIPIOS DEL SERVICIO .....	12
1.7. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA .....	14
1.7.1 Derechos .....	14
1.7.2 Deberes .....	15
<b>2. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>16</b>
2.1. ALTA DIRECCIÓN .....	16
2.2. SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS .....	16
2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	16
2.4. EQUIPO O UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO .....	16
2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS .....	17
2.6. VENTANILLA CORRESPONDENCIA .....	17
<b>3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANO .....</b>	<b>18</b>
3.1. PRESENCIAL .....	18
3.2. ESCRITO .....	19
3.3. VIRTUAL.....	21
3.4 PETICIONES VERBALES DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFÓNICAS:.....	21
3.5 CORREO POSTAL .....	23
<b>4 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO .....</b>	<b>24</b>
4.1 ACCESIBILIDAD.....	24
4.1.1. Accesibilidad en espacios físicos .....	25
4.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales. ....	27
4.1.3 Accesibilidad en Canal telefónico .....	27

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 02
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 19/DIC/2022

4.2 LENGUAJE CLARO.....	27
<b>5. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO .....</b>	<b>29</b>
5.1 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS.....	29
5.2 PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD .....	29
5.3 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL .....	29
<b>6. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>31</b>
6.1 PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA.....	31
6.2 PROTOCOLO PARA BUZONES.....	32
6.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL .....	33
6.4 PROTOCOLO ATENCION POR CHAT .....	42
6.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL - WEB – CORREO ELECTRÓNICO – REDES SOCIALES .....	43
6.6 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD.....	46
6.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES .....	53
6.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA.....	55
6.9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS .....	60
6.10 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI .....	61
6.11 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CIUDADANOS QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA. ....	63
6.12 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS .....	64
6.13 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA CONTRATISTAS .....	64
<b>7. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA .....</b>	<b>66</b>
<b>8. MEJORA CONTINUA .....</b>	<b>69</b>
8.1 SEGUIMIENTOS A ATENCIÓN DE CIUDADANOS .....	69
8.2 INDICADORES DE GESTIÓN .....	70

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 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 de la ciudadanía 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 brinda 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 brindar una respuesta oportuna y un mejor servicio a la comunidad, establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración municipal brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía; contiene los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad, la descripción y recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## MARCO NORMATIVO EN SERVICIO AL CIUDADANO



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.

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.

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 disposiciones.

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.

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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

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 982 de 2005: por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

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 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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.

Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad

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

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

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

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

Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Ley 1755 de 2015 art 13 de la “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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

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.

Decreto Municipal 057 de 2022 por medio del cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la alcaldía municipal de Cajicá Cundinamarca y se dictan otras disposiciones

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

Reglamentación y medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en casos específicos de naturaleza de orden público, seguridad social o cualquier otra índole que afecte la atención presencial al ciudadano

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 1. 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 la ciudadanía 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 la ciudadanía 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 llevarán 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 la ciudadanía con los servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, interviene la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los diferentes canales con que dispone la administración municipal de Cajicá, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

### 1.4. DEFINICIONES

**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>1</sup>

**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

<sup>1</sup> (Sector Matemática, S,f)

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

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 Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS, 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 DEL 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.

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto.

**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 legalmente a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, independiente del medio utilizado. Estas comunicaciones van unidas a un trámite.

**COMUNICACIONES EXTERNAS GENERADAS:** 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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

**COMUNICACIONES INTERNAS:** Son conocidas como memorandos. Son las comunicaciones enviadas entre dependencias de la misma organización para el desarrollo de las funciones propias 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.<sup>2</sup>

**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.

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

<sup>2</sup> (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2008)

<sup>3</sup> (Abaut en Español, S,f)

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

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

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

**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.

**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

**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 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.

**RADICADO DE ENTRADA:** Numero consecutivo que se asigna a las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha y hora de recibido.

**RADICADO DE SALIDA:** Numero consecutivo que se asigna a las comunicaciones externas generadas por la entidad, dejando constancia de la fecha y hora de envío.

**RECLAMANTE:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.<sup>4</sup>

**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.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción de la ciudadanía sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**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.

---

<sup>4</sup> (SATISFACTION QUALITY MANAGEMENT CUSTOMER, 2004)

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

**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).

**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.

**VENTANILLA 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.

**TRÁMITE:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios 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.

El presente manual está dirigido a todas las personas que atienden a la ciudadanía u otros grupos de valor a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como a los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio, en las entidades que conforman la administración municipal; por tanto, debe garantizarse la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

## 1.6 PRINCIPIOS DEL SERVICIO

Con fundamento en la Política Pública de Servicio al ciudadano orientada y soportada en los siguientes principios, los cuales, para efectos de este manual, están en términos de lenguaje incluyente:

- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración municipal como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del municipio, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Es el accionar que promueve la entidad, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración municipal y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

- **Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía de la administración municipal que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Cobertura:** La Administración Municipal es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio municipal.
- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permitan el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración municipal, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía

Adicionalmente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios:

- **Eficiencia:** hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad.
- **Eficacia:** es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.
- **Efectividad:** es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Calidad:** mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición

## 1.7. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

El servicio con calidad, contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Cajicá y se relacionan a continuación:

### 1.7.1 Derechos

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- ✓ Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- ✓ Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- ✓ Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- ✓ Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- ✓ Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- ✓ Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- ✓ Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Municipal con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- ✓ Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- ✓ Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- ✓ Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- ✓ Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

### 1.7.2 Deberes

- ✓ Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
- ✓ Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Municipal en el marco del servicio.
- ✓ Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Municipal, y dar buen uso a sus instalaciones.
- ✓ Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Municipal en las condiciones establecidas por la ley.
- ✓ Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- ✓ Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 2. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### 2.1. ALTA DIRECCIÓN

La alta Dirección, representada por el alcalde Municipal y los (as) secretarios (as) de Despacho deben estar siempre atentos y disponibles a prestar atención a la ciudadanía, así como analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que presenten los ciudadanos; y propiciar procesos de mejora continua.

### 2.2. SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS

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 PQRDS, 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 PQRDS, la oficina de Control Interno, vigilará y controlará el registro y apropiado trámite de las PQRDS que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

### 2.4. EQUIPO O UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria como consecuencia de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas hacia las y los funcionarios.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## **2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS**

Todos los funcionarios y/o contratistas tienen la competencia para atender y para resolver la PQRS en el tiempo que determine la Ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin. Cada 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 – Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS y encargada de recepcionar, tramitar, remitir al 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 faltas disciplinarias por parte del funcionario y/o contratista según sea el caso.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

### 3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANO

#### 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 llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.

##### **Punto de información**

Brinda información sobre las diferentes dependencias que se pueden desarrollar y actividades que tenga programada la administración Municipal.

##### **Atención al usuario**

Presta atención prioritaria a los PQRS, y atención a la Población especial niños, adultos mayores, con capacidades diferentes madres gestantes.

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

El espacio de atención al ciudadano se cerrará una vez se hayan atendido a todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, y establecido mediante acto administrativo, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad no cuente con personal especializado para el efecto. (Ley 962 de 2005, Artículo 9°, de la obligación de atender al público).

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

<p><b>PALACIO MUNICIPAL</b> Calle 2 N° 4-07 Despacho del Alcalde Secretaría General Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas Oficina de Control Interno.</p>	<p><b>PARQUE GALÁN</b> Carrera 5 sur N° 3-45 Secretaría Desarrollo Social Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural</p>
<p><b>CASA DE LA CULTURA 1</b> Carrera 4 Calle 3 Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de Movilidad Secretaría de Educación Secretaría Jurídica Sisben</p>	<p><b>ESTACIÓN DEL TREN</b> Carrera 2 N° 2-46 Secretaría de Planeación</p>
<p><b>CAPELLANÍA</b> Cra 8 N° 20A-95 Inspección de Policía 2 Comisaría de Familia 2</p>	<p><b>CASA DE JUSTICIA</b> Calle 2a N° 7-66 Secretaría de Gobierno Inspección de Policía 1 Comisaría de Familia 1</p>
	<p><b>ESTACIÓN DE BOMBEROS</b> Cra 5 # 2a - 139 Dirección Gestión del Riesgo Bomberos</p>

Gráfica. 1. Direcciones Sedes Administración Municipal

### 3.2. ESCRITO



Las personas interesadas deberán radicar sus derechos de petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por escrito en la ventanilla de correspondencia. Esta Ventanilla asigna para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía. Cuando por reglamentación y medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en casos específicos de naturaleza de orden público, seguridad social o cualquier otra índole que afecte la atención presencial a la ciudadanía, se debe realizar únicamente por los medios electrónicos como el chat [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co), pagina web, correos electrónicos [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co), [diratencionalciudadano@cajica.gov.co](mailto:diratencionalciudadano@cajica.gov.co), teléfono institucional de la Dirección de Atención al Ciudadano por el tiempo que dure las medidas adoptadas.

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:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 02
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 19/DIC/2022

correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de teléfono 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.
- g) Otro medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son por medio del: GAC-FM001 - Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes.

Los buzones están dispuestos en cada una de las Sedes de la Administración Municipal, su objetivo es ser Componente de Información del Modelo Estándar de Control Interno MECI y dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión como punto importante la retroalimentación del ciudadano, 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 tiene las siguientes características:

- Se encuentra en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios (ciudadanos internos), como para los ciudadanos en general (ciudadano externo).
- Debe permanecer cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.

La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Atención Integral al Usuario y PQRS realiza la inspección y conteo de los registros contenidos en el buzón semanalmente, y se debe dejar plasmado en el formato GAC-FM003 - Formato de apertura de buzón para control y seguimiento.

- ❖ La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Atención Integral al Usuario y PQRS consolidará en un informe mensual sobre los niveles de satisfacción el cual se entrega los primeros 10 días de cada mes a la oficina de control interno.

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 Administración Municipal mantendrá absoluta reserva en el manejo de los datos personales que la ciudadanía 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.

En lo referente a las encuestas, estas se aplican en las diferentes oficinas de la Administración a la ciudadanía que se acerquen a solicitar servicios, funcionarios de la Dirección de Atención Integral al

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

Usuario aplicarán aleatoriamente encuestas a las personas que realicen PQRs y de igual manera a los ciudadanos internos, a fin de hacer seguimiento en la atención al usuario tanto interno como externo.

**Nota 2:** Las oficinas que no manejan gran afluencia de ciudadanos, debe aplicar encuestas a los servidores públicos y ciudadanos internos.

### 3.3. VIRTUAL



La ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del enlace disponible en el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co) o al correo electrónico de [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co), para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General a través de la Dirección Integral de Atención al Usuario designa un responsable de la recepción y remisión de estas solicitudes.

Adicionalmente se cuenta con un chat disponible con un horario: lunes a jueves de 8:00 am a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., Viernes de 8:00 am a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Al recibir mensajes fuera del horario establecido se responde al día hábil siguiente y de acuerdo al protocolo establecido.

Igualmente, en el portal se cuenta con un espacio de preguntas frecuente por cada una de las secretarías de despacho.

Las PQRs recibidas por este medio se les asigna su respectivo consecutivo garantizando así el seguimiento y control y se gestionan de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección Integral de Atención al Ciudadano.

En el portal Web de la Alcaldía de Cajicá, se dispone de un sitio especial para la atención a juventud, niños y niñas, en el cual se pueden enterar de las noticias más representativas, juegos, redes sociales y sitios de interés para esta comunidad.

### 3.4 PETICIONES VERBALES DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFÓNICAS:



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

A las peticiones verbales se realizará el tratamiento conforme a lo estipulado en el Decreto 1166 de 2016, la centralización de la recepción y constancia de radicación de las peticiones verbales se encuentra a cargo de la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS, en caso de que la ciudadanía solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia vía telefónica, el operador del conmutador deberá direccionarla al funcionario encargado de recibir en la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS.

A través de la línea 883 7077 se orienta a la ciudadanía sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana. El horario de atención a la ciudadanía en el Municipio es de 8:00 am a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., Vienes de 8:00 am a 1:00 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Atendiendo al artículo 2.2.3.12.3 decreto 1166 de 2016 y lo pertinente a parámetros y requisitos establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 155 de 2015:

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Numero de radicado o consecutivo asignado a la petición, fecha y hora de recibido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta al derecho de petición verbal se hará conforme a los plazos establecidos en la ley, en el caso de la respuesta sea verbal, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario o peticionaria en la respectiva constancia de radicación, no es necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público.

En caso de que falta de competencia, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informara en el mismo momento al peticionaria o peticionario, que la autoridad competente a la cual representa no es competente para tramitar su petición y deberá brindar la orientación para que presente la petición ante la autoridad corresponde

Este mecanismo permite acceder y orientar a la ciudadanía 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 direccionarla al funcionario encargado de recibir en la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

### 3.5 CORREO POSTAL



La solicitud allegada por correo certificado o postal, se maneja como correspondencia y la Ventanilla debe asignar para las PQRS, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 4 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

### 4.1 ACCESIBILIDAD



Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en la Alcaldía de Cajicá, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención de la Administración es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía, a la información y los diferentes canales atención dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía, como se desarrolla a continuación:

En cuanto a la normatividad:

- ❖ La Ley 1618 de 2013, establece en su Artículo 14. Acceso y accesibilidad. Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y municipal garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.
- ❖ La Ley 1712 de 2014, establece en su Artículo 8, Criterio diferencial de accesibilidad. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.
- ❖ En el mismo sentido, los artículos 13 y 14 del Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que: Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 02
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 19/DIC/2022

- ❖ Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

En cuanto a su definición:

A pesar de que existen varios conceptos similares, para el presente documento se ha tomado las siguientes definiciones:

**Accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De igual manera es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia:

**Barreras:** Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

**Barreras Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

**Barreras Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

**Barreras Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

#### 4.1.1. Accesibilidad en espacios físicos

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
  - ✓ El acceso a los baños.
  - ✓ La inclinación y ancho de las rampas.
  - ✓ Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
  - ✓ Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
  - ✓ Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
  - ✓ Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 "Accesibilidad al medio físico. señalización táctil", e incluir señales podó táctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
  - ✓ Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video
- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audio guías.
- La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo-ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.
- Es importante atender lo establecido en la Ley 2096 del 2 de julio de 2021 "Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones".

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

No obstante, lo anterior, se sugiere que la entidad realice una evaluación de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio a la ciudadanía, con el fin de generar las acciones correspondientes a efectos de dar cumplimiento a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

#### **4.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.**

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea, y que a partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros, por lo cual es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la entidad.

#### **4.1.3 Accesibilidad en Canal telefónico**

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la administración municipal, es indispensable mejorar la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo, por lo cual se brindan algunas recomendaciones;

4.1.3.1 Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.

4.1.3.2 Utilizar el servicio de relevo de llamadas del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para lo cual es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.

## **4.2 LENGUAJE CLARO**

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

- La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Desarrollar acciones que incorporar en el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 5. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

### 5.2 PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD

Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional).

### 5.3 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL



Cabe señalar que la Alcaldía de Cajicá busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos. En este sentido, el principal objetivo de estos enfoques es reconocer a Cajicá, como un municipio diverso, donde habitan

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes del municipio. Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social, que aporten a la construcción de un Municipio donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio”

A continuación, se describen los diferentes protocolos de atención para los grupos poblacionales diferenciales.

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 6. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son espacios de los que se valen la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados en la Alcaldía Municipal de Cajicá: presencial, telefónico, virtual, buzones, redes sociales, verbal

### 6.1 PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA



El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Municipio de Cajicá. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, y centros de contacto.

Recomendaciones generales para la atención:

- 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.
- Tono y volumen de voz: Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Vocalización adecuada: Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Se debe 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.
- Se debe evitar continuar una conversación cuando se este próximo a contestar el teléfono.
- Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo, se debe iniciar con un saludo “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.
- En caso de que la llamada deba ser transferida, se le deberá indicar a la persona que su llamada será transferida donde se le brindará la información requerida.
- Se transferirá solo aquellas llamadas que no sean posible atender, debiéndose asegurarse de realizar adecuadamente la transferencia esperando a que el funcionario conteste e informándole el motivo de la llamada, evitando que la persona tenga que repetir.
- Proporcionarle la información si se dispone de ella o si es necesario derivarle a la página web si la información está en ella.
- En caso de ser necesario dejar una llamada en espera, se informará al ciudadano el motivo por el cual se mantendrá en espera, sin dejar a la persona esperando más de treinta segundos, de lo contrario se retomará la llamada indicándole la causa de la espera.
- Se debe brindar respuesta puntual, precisa y forma cortés, en lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.
- Al terminar se debe agradecer al ciudadano por la llamada “Gracias por llamar a la Alcaldía Municipal de Cajicá, que tenga buen día”, esperar que el ciudadano cuelgue primero.

#### **Otros medios telefónicos:**

#### **Mensaje de texto SMS**

- Se recomienda que los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no excedan los 160 caracteres, sin embargo, esto depende de la plataforma que utilice el centro de contacto.
- El mensaje de texto debe ser claro, corto y concreto.
- Las personas que registren la información de contacto de los ciudadanos y ciudadanas deben tener especial atención con el número celular, para que cuando se envíen los mensajes de texto, la información llegue a los destinatarios correspondientes

## **6.2 PROTOCOLO PARA BUZONES**

El Buzón de Sugerencias se establece como una herramienta más que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la Administración Municipal de Cajicá, la comunicación con la ciudadanía y la medida de niveles de satisfacción.

La persona designada debe registrarlo y asignarle consecutivo a cada uno de los Formatos “Buzón de Sugerencias” (GAC-FM-001)

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

Clasificar y analizar la información consignada por los ciudadanos en los formatos depositados en el Buzón. De encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes, etc.), dentro del buzón, se debe proceder a levantar acta bajo el Formato de apertura de buzón. El número de radicado permitirá hacer el seguimiento

El funcionario designado de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs, clasifica y analiza la información consignada por los ciudadanos en los formatos depositados en el Buzón. De encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes, etc.), dentro del buzón, se debe proceder a radicarlas en cada oficina. El número de radicado permitirá hacer el seguimiento.

Elaborar el reporte mensual y un informe trimestral claro y sucinto, identificando las sugerencias más relevantes, con el fin de establecer las acciones de mejoramiento necesarias, según las opiniones de los ciudadanos en los casos que ameriten este tipo de acciones.

### **6.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL**

La atención directa es un medio en el que la ciudadanía y los servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Municipal, y puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. En el Municipio de Cajicá, el canal presencial está integrado por los puntos de atención de cada secretaria, y el punto presencial del Edificio de la Alcaldía de Cajicá donde ofrecen sus servicios a la ciudadanía.

La Alcaldía deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con personal que se encargue de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

Las secretarías de la Administración podrán apoyarse en la Ventanilla Única para establecer contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios desde los diferentes canales y puntos de atención. De esta manera podrán cumplir con los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía bajo el estándar de atención de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs, los cuales se desarrollan en el presente manual.

#### **Generalidades**

**Recomendaciones generales para los lugares y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía.**

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas, por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde la persona pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad.
- Media hora antes de abrir el punto de atención verificar que y los fileros estén listos de acuerdo con el esquema de filas programado.
- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Priorice las variables de acuerdo a la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración municipal deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Es importante familiarizarse con las instalaciones del sitio de trabajo, conocer la ubicación de los baños, salidas de emergencia, puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias. Así mismo conviene tener claro dónde poder ubicar más información sobre las distintas dependencias como secretarías, Direcciones Descentralizadas, Consejo, Personería, etc.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.

## Horarios

El espacio de atención a la ciudadanía se cerrará una vez se hayan atendido a todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, y establecido mediante acto administrativo, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad no cuente con personal especializado para el efecto. (Ley 962 de 2005, Artículo 9°, de la obligación de atender al público).

## Atención al ciudadano.

En la atención personalizada los servidores públicos deber tener en cuenta que en la relación bilateral Servidor-ciudadano, los gestos representan el 58%, el tono de la voz el 35% y las palabras el 7%. Por lo tanto, el poder de escuchar debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- ✓ Saludar con energía (que sea el servidor público quien inicie el diálogo, con franqueza y mirar a los ojos del interlocutor).
- ✓ 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, demostrar entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Comportamiento: Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la entidad
- ✓ El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- ✓ El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- ✓ Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
- ✓ Postura: La actitud adoptada mientras se atiende a las personas refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- ✓ Brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los trámites y servicios que se ofrecen.
- ✓ Los últimos 30 segundos le servirán para entregar un servicio satisfactorio. Retroalimemente al usuario acerca de las diligencias hechas.
- ✓ Pregunta: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradecer al ciudadano(a) el haber dado la oportunidad para servirle.

### Situaciones que se pueden presentar.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- Si en el momento de la atención suena su celular personal o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Luego de despedirse, usted puede devolver las llamadas que se le presentaron. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquelo hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique a la persona hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.

*Nota 1: 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.*

*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*

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

*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.<sup>5</sup>*

- 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 el motivo de la ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Si la solicitud del ciudadano 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, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, debe explicar la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará, retroalimente al ciudadano 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).
- Cuando se trata de atender ciudadanos 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 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 se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Si se debe dar una respuesta negativa se debe ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes al no poder brindar una respuesta positiva, exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano 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*

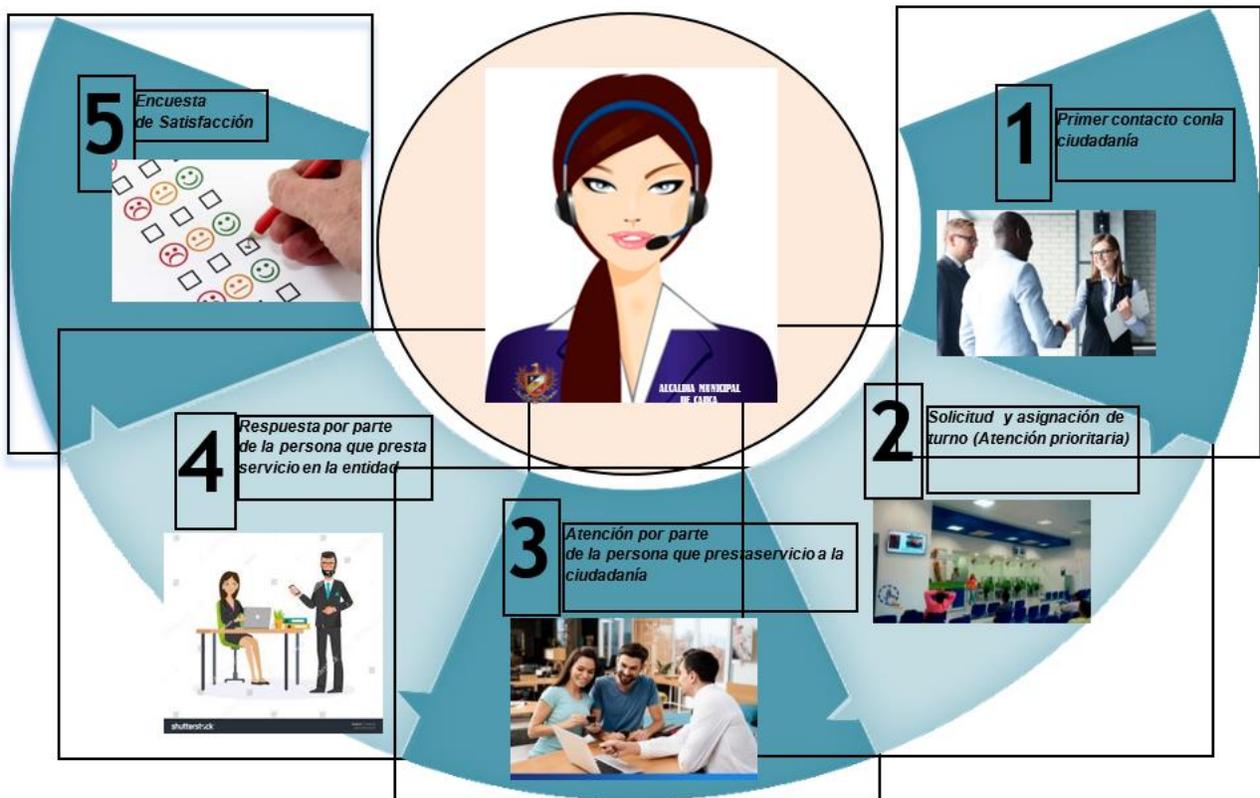
<sup>5</sup> (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2015)

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 02
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 19/DIC/2022

término de treinta (30) días, 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. La persona interesada 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.

### Ciclo de servicio presencial

## CICLO DE SERVICIO PRESENCIAL



### Ingreso a la entidad

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario en caso de existir, y el horario de atención del punto.

- 1. Primer contacto con la ciudadanía**
  - a) Interacción con el personal de vigilancia

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos es con el personal encargado de seguridad, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- ✓ Hacer contacto visual con ella, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar de manera cordial, diciendo: “Buenos días/tardes/noches”
- ✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos quienes se encuentran en la entidad.
- ✓ Se debe solicitar a los peticionarios que sus objetos personales sean depositados en un casillero disponible a la entrada de la Alcaldía Municipal
- ✓ Orientar a la persona sobre la ubicación de las dependencias de la entidad a la cual debe dirigirse.

#### b) Persona en Ventanilla

Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de atención al ciudadano serán ellos quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Dar la bienvenida a la entidad.
- ✓ Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- ✓ Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades municipales, distritales y nacionales, y direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.
- ✓ Estar actualizado con las novedades del servicio.

### **Rol de Guía de trámites y servicios**

Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de información de Trámites y Servicios en los puntos de atención, como es el caso del edificio central Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs, serán ellos el referente inmediato para brindar soporte y asistencia a la persona anfitriona, en todos los temas relacionados con trámites y servicios disponibles en el punto de atención, con el propósito de realizar los respectivos filtros y el proceso de depuración en las filas. Para tal fin, es el encargado de revisar constantemente y debe conocer permanentemente el portafolio de trámites y servicios ofrecido por la Alcaldía Municipal de Cajicá.

### **2.Solicitud y asignación de turno**

Es importante precisar que según el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

Lo anterior, con el fin de que las entidades municipales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.

Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblaciones sujetos de recibir atención prioritaria, y que se relacionarán a continuación, se les realice asignación de turno prioritario, en el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo.

Igualmente se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido.

### **Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención**

Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

#### **Personas mayores Niños niñas y adolescentes**



Al momento de su atención tenga en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

**Personas con discapacidad Mujeres en embarazo  
Personas con niños o niñas en brazo  
Personas con problemas de seguridad y/o protección**



- Priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad.

**Persona con enfermedades terminales o catastróficas.  
Personas de la fuerza pública**



Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Atención prioritaria: Es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- Fila prioritaria: Fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- Silla prioritaria: Sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.

Es importante que la primera o primeras filas de sillas cercanas a los módulos de atención se destinen a los grupos poblacionales establecidos, las cuales deberán identificarse con diferente color o señalización correspondiente.

Cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos

### **3. Atención por parte de la persona que presta el servicio a la ciudadanía**

Sucede cuando en el módulo de la ventanilla única interactúan la ciudadanía con la persona de la entidad y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, otro procedimiento administrativo o la entrega de información solicitada.

En las secretarías o áreas existen adicionalmente personas con rol de orientador u orientadora de módulo, quienes manejan la Atención de Trámites y Servicios, y demás sistemas de información de la Alcaldía Municipal. Brindan a la ciudadanía orientación de trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención, entre otros.

### **4. Respuesta por la persona que presta el servicio en la entidad**

- Ser lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Confirme con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
- Finalización de la atención.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradezca su visita.

## 5. Encuesta de Satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida; los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

## 6.4 PROTOCOLO ATENCION POR CHAT

El chat es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas de la Alcaldía de Cajicá, a continuación, se describirán las pautas necesarias para este ciclo de servicio:

- Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- De inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat, responda las preguntas por orden de entrada
- Saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así: Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual de la Alcaldía Municipal de Cajicá. Mi nombre es (Funcionario Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar?
- Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información.
- La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá, debe darse la información de contacto de la entidad competente.
- Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

a seguir muy pendiente de nuestra web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co) – Si desea calificar la prestación de este servicio (Click Aquí), este link será el del formulario de la encuesta de satisfacción de la Alcaldía de Cajicá.

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida. -Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de ALCALDIA DE CAJICA. Escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado. -De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de Word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el WhatsApp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje. -Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debe agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.
- Se recomienda evaluar el servicio prestado en el Chat, para tal fin una vez finalizado el servicio se invite a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción

### **Consideraciones Generales**

El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a jueves de 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 PM a 5:30 PM y viernes 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 PM a 4:30 PM.

Fuera del horario de prestación del servicio, la ventana del chat debe proporcionarle al ciudadano la posibilidad de dejar mensajes que serán respondidos al día hábil siguiente, y/o brindarle la información de los demás canales de contacto que tiene la Alcaldía Municipal de Cajicá. -Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: Nombre, correo electrónico, y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio. -Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.

### **6.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL - WEB – CORREO ELECTRÓNICO – REDES SOCIALES**

Para la atención pública por canales virtuales, la Administración Central Municipal garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos para dar un impulso determinante al Decreto 1151 de 2008 y la estrategia Gobierno en Línea para la República de Colombia (GEL), la cual pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Estado.

Este canal integra todos los medios que se prestan de servicio a la ciudadanía a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones como lo son la página web institucional, el correo

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

electrónico y redes sociales para la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación.

### Portal web

Para generar acercamiento entre los ciudadanos con la Entidad, la Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a su disposición el sitio web [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co) la plataforma de participación ciudadana con altos estándares para la adecuada accesibilidad, interoperabilidad y usabilidad WEB.

El ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), en el sitio Web [www.cajicá.gov.co](http://www.cajicá.gov.co), Asimismo, los ciudadanos pueden hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento en la sección “Hacer seguimiento a una petición, Queja o Reclamo enviado.

Dentro del portal Web existen otros tres links a través de los cuales el ciudadano puede consultar de manera virtual y resolver sus inquietudes.

- ● Trámites y Servicios: a través del sitio Web, [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co), se ofrece el catálogo de trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con referencia al plazo de presentación, servicios disponibles, requisitos, formularios de solicitud, horarios de los servicios
- ● Portal de participación ciudadana: el portal de participación ciudadana [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co) es un espacio en el cual los ciudadanos podrán plasmar sus opiniones por medio del planteamiento de retos y el planteamiento de ideas abiertas, de igual manera podrán participar en los diferentes retos propuestos por la alcaldía.

Con ese portal se busca generar una interacción más dinámica y participativa que como fondo genere progreso tanto en la relación entre la administración y el ciudadano como en el fortalecimiento de la comunidad como sociedad integral cuna de valores.

La Atención Virtual acatarán el siguiente protocolo:

- ✓ Saludar
- ✓ Analizar y comprender la solicitud
- ✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo
- ✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
- ✓ Despedida y cierre.
- ✓ Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.
- ✓ 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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- ✓ 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 la o el ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias
- ✓ Contar con una identificación personal e institucional
- ✓ 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 ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.

Correos electrónicos por Áreas.

DEPENDENCIA	ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Dirección de atención integral al usuario y PQRS	<a href="mailto:diratencionalciudadano@cajica.gov.co">diratencionalciudadano@cajica.gov.co</a>
		<a href="mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co">contactenos-pqrs@cajica.gov.co</a>
<b>ENTES DESCENTRALIZADOS</b>	Concejo municipal de Cajicá	<a href="mailto:secretaria@concejo-cajica-cundinamarca.gov.co">secretaria@concejo-cajica-cundinamarca.gov.co</a>
	Instituto de cultura y turismo	<a href="mailto:pqrs@culturacajica.gov.co">pqrs@culturacajica.gov.co</a>
	Instituto de deportes y recreación	<a href="mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co">ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co</a>
	Empresa de Servicios Públicos de Cajicá	<a href="mailto:Empresa_epc@epccajica.gov.co">Empresa_epc@epccajica.gov.co</a>
	Hospital Profesor Jorge Cavelier	<a href="mailto:contactenos@hospitalcajica.gov.co">contactenos@hospitalcajica.gov.co</a>
	Instituto de Vivienda	<a href="mailto:insvivienda@cajica.gov.co">insvivienda@cajica.gov.co</a>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

	Personería Municipal de Cajicá	<a href="mailto:personeriacajica@personeria-cajica-cundinamarca.gov.co">personeriacajica@personeria-cajica-cundinamarca.gov.co</a>
--	-----------------------------------	--

## 6.6 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD.

### Conceptos relevantes para la atención Discapacidad

"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.

De acuerdo con el boletín poblacional de diciembre de 2019, en Colombia había en total 1.298.738 Personas con Discapacidad identificadas y localizadas según el registro oficial del Ministerio de Salud y Protección Social (RLCPD). Esta cifra equivale al 2,3% de la población total nacional.

### Normatividad

**Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013-2022.** La cual busca que todo el territorio nacional cuente con procesos sostenibles, pertinentes, de alto impacto y replicables que permitan a las personas con discapacidad participar como miembros activos de la sociedad, y a Colombia ser nutrida por los invaluable aportes que esta población, desde su diversidad, puede hacer para potenciar el desarrollo nacional.

**Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”**, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

### Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención

El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con servicio a la ciudadanía, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

- Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades
- Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario
- 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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones; tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta. Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.
- Si una persona que acude a los servicios de la Administración Municipal de Cajicá, utiliza apoyos técnicos tales como sillas de ruedas, bastones, caminadores, tablet, computadores, amplificadores de voz, pregunte cómo ajustar los servicios que presta teniendo en cuenta dichos apoyos. Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo.
- Cuidar los mitos o estereotipos: evitar considerar a las personas con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración, asexuada o peligrosa.
- No asimile a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellas solas no pueden solicitar servicios de justicia, actuando como que no pueden decidir.
- 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.

## Tipos de Discapacidad

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

### Discapacidad visual



De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

### Recomendaciones para su atención

- Es indispensable seguir las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en el apartado de Accesibilidad.
- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
  - Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
  - Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

### Servicios de apoyo que favorecen la atención

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Aumentar la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión, en caso de que aplique (Zoom Text).

### Discapacidad auditiva



De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

### Recomendaciones para su atención

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

### Servicios de apoyo que favorecen la atención

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
  - ✓ Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde un computador, tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contra- seña personal.
  - ✓ Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de este servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.

**Sordoceguera**



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

### Recomendaciones para su atención

- ✓ Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
  - Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
  - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
  - Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
  - Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
  - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
  - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
  - Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

### Discapacidad física



De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

### Recomendaciones para su atención

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlos siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.
- Servicios de apoyo que favorecen la atención
- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”, y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado de Accesibilidad.

## Discapacidad intelectual



De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

### Recomendaciones para su atención

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad

## Discapacidad psicosocial (mental)



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

### Recomendaciones para su atención

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

### Discapacidad múltiple



De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

### Recomendaciones para su atención

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

Utilizar terminología apropiada. Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tener en cuenta la siguiente tabla:

<b>Expresión incorrecta</b>	<b>Expresión correcta</b>
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

## 6.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

### Conceptos relevantes para la atención



Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, se definen los siguientes conceptos:

### Envejecimiento

Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

### Persona mayor

Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

Según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025:

### Vejez

Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de desarrollo del país; sin embargo, “la edad cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento”

### Discriminación por edad en la vejez

Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

### **Normatividad**

- Ley 2055 de 2020, por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015.
- Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.
- Ley 1850 de 2017, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia y se demanda el diseño de estrategias para promover o estimular condiciones y estilos de vida que contrarresten los efectos y la discriminación acerca del envejecimiento y la vejez.

Las personas que prestan servicio a la ciudadanía, atiendan y orienten a la persona mayor, deben tener como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias, por tanto, esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, develar, distinguir, discernir y comprender los varios aspectos de la realidad que están detrás de la solicitud inicial o situación evidente con el fin de brindar una respuesta pertinente, oportuna y así aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su familia y comunidad.

De igual manera, es importante la atención ciudadana a la persona mayor desde el marco de la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025 que tiene como objetivo la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de sus derechos humanos sin distingo alguno, a partir de la dignidad humana y de los principios rectores a partir de los cuales se define y estructura la política, estos son los principios de igualdad, diversidad y equidad y el principio de la integralidad contemplado en el Modelo de Atención Integral para Personas Mayores – MAIPM.

### **Se establecen las siguientes recomendaciones para la atención:**

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Municipal que realizan la atención a las personas mayores deben conocer la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores y las rutas de atención para persona mayor posibilitando entrega completa de información sobre la entidad correspondiente, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.
- Tenga presente las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad el cual cobra especial relevancia para esta población.

A continuación, se brindan algunos ejemplos de estereotipos que reproducen los diferentes tipos de discriminación contra las personas mayores:

<b>MITO</b>	<b>REALIDAD</b>
Esta ropa es muy juvenil para ti ¿no?	Comprendamos la vejez como posibilidad para la realización de la libertad y el desarrollo de la personalidad
No se preocupe que la abuela le cuida los chinos, igual ella no hace nada.	Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. No recargues tus responsabilidades en ellas.
¿Abuelo? Pero si yo no tengo nietos ni nietas.	La palabra abuelo y abuela solo debe ser usada para referirnos a personas que tienen nietos o nietas y a quienes desean ser nombrados de esa manera.
Pero doña ¿usted tan mayor qué va a entender de esto?	Ser persona mayor significa conciencia de la realidad actual, sabiduría y la capacidad de adquirir nuevos conocimientos
Usted para qué va allá, ¡ya no está para esos trotes!	Las personas mayores son ciudadanas y ciudadanos activos, en pleno ejercicio de sus derechos y son transformadoras de la sociedad.

## **6.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA**

### **Conceptos relevantes para la atención Autoridad propia**

Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

### **Grupo Étnico**

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.

### **Autorreconocimiento**

Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos. (DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018).

### **Población afrocolombiana**

Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

#### **Comunidades Negras**

A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

### **Población Palenquera**

Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte.

### **Raizales**

Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional.

### **Pueblo Rrom o Gitanos**

Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia.

### **Pueblos Indígenas**

No existe una definición precisa de “pueblos indígenas” en el derecho internacional, y la posición prevaleciente indica que dicha definición no es necesaria para efectos de proteger sus derechos individuales y colectivos.

El artículo 1.1.(b) del Convenio 169 de la OIT dispone que dicho tratado se aplicará a los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

### **Interculturalidad**

Un enfoque intercultural tiene como base el reconocimiento de la existencia de diversas culturas en una misma sociedad, entre las cuales se ha de establecer interacción con sustento en el respeto recíproco. En cada cultura se dan procesos sociales y organizativos que deben fortalecerse para entablar interacciones con otras culturas y grupos. La diversidad étnica y cultural en el campo del desarrollo, implica que los programas, proyectos y acciones trasciendan el reconocimiento normativo de esa diversidad social y cultural, hacia respuestas reales y positivamente incluyentes, igualitarias y justas.

### **Normatividad**

#### **Pueblos Indígenas**

- Ley 22 de 1981, Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas
- Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas en tribales en países independientes, 03/04/1991

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. “El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que deben tener en cuenta las políticas públicas y que deben reflejarse en su implementación. En particular hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales”

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

A partir de la normatividad abordada y la revisión previa de información, se establecen las categorías y variables que estructuran el proceso para la atención adecuada de los grupos étnicos.

### **Recomendaciones para la atención a la población étnica:**

- Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta

### **Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado**

#### **Conceptos relevantes para la atención**

##### **Víctima de conflicto armado**

Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura,

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En el Municipio de Cajicá la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en la Secretaria de Gobierno.

### **Normatividad**

- La Ley 1448 de 2011 por la cual se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.
- Ley 2078 de 2021 por la cual se prorroga por diez años la vigencia de la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, y de los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, y 4635 de 2011.

### **Recomendaciones para la Atención a Víctimas del conflicto armado**

Tal como se señaló anteriormente, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención.

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración municipal para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

## 6.9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS

En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, el campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

**Campesino o campesina:** sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.

Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas:

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, explicándole que por las actuales condiciones de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 no es posible este tipo de saludo.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

## **6.10 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI**

### **Conceptos relevantes para la atención**

A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para la atención, los cuales se encuentran en el Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGBTI:

### **Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género**

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

### **Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género**

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 02
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 19/DIC/2022

orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica."

## Sexo

El sexo es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.

- **Hombre:** es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Mujer:** es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Intersexual:** es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.

## Identidad de género

La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

La identidad de género puede ser femenina, masculina, transgénero u otras, y puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer.

- **Femenina:** Cuando la persona se identifica con los roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se relacionan con aquellos que se considera como propios de una mujer o de lo femenino.
- **Masculina:** Cuando la persona se identifica con roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se asocian con lo que es característico de un hombre o de lo masculino.
- **Transgénero:** Persona que se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como transgénero para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, lo que se constituye en una apuesta cultural y política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## Orientación sexual

Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

- **Homosexual:** Designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirige hacia o se materializa con personas de su mismo sexo-género (por ejemplo, hombre que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otro hombre, mujer que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otra mujer).
- **Lesbiana:** Categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales
- **Gay:** Categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales

### 6.11 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CIUDADANOS QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA.

Es importante que el funcionario de la ventanilla atienda de manera especial las situaciones de inconformidad, ya que estas inciden directamente en la evaluación de la calidad de la gestión. Para ello se aplicarán protocolos referidos a las acciones que el funcionario debe adoptar ante esta situación y a aquellas acciones que deberá evitar.

#### ¿Qué hacer?

- ✓ Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al ciudadano que está en buenas manos y que la Administración desea ayudarlo y tiene los conocimientos para hacerlo.
- ✓ Recibirlo amablemente, y mantener la tranquilidad.
- ✓ Escuchar activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo del reclamo, evitando adoptar una postura “a la defensiva”.
- ✓ Realizar preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- ✓ 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.
- ✓ 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:
- ✓ Reconocer el error (aunque no sea culpa de la Administración o funcionario), enfrentándolo con calma y seguridad.
- ✓ Anticiparse, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- ✓ Adoptar una actitud competente.
- ✓ Escuchar, no responder a las provocaciones.
- ✓ Pedir disculpas, ofreciendo una buena explicación.
- ✓ Tomar las medidas necesarias para evitar que se repita el mismo error.
- ✓ De ser posible ofrecer al usuario una compensación justa.
- ✓ Dar las gracias al usuario por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamo.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

### Lo que no se debe hacer

- ✓ El funcionario deberá evitar controvertir al ciudadano.
- ✓ Se debe utilizar lo mínimo posible la palabra NO. Esta debe ser sustituida con frases como “me gustaría ayudarlo, pero lastimosamente para ese trámite es necesario...”, o “con todo el gusto estoy en disposición de colaborarle, pero desafortunadamente es importante que adjunte el documento” ..., o “desafortunadamente se nos sale de las manos, ya que ese servicio se presta en...”
- ✓ No se puede ignorar la o el ciudadano. En todo momento se debe hacerle entender que él o ella es importante para la administración.
- ✓ Diligenciar el formulario de PQRS por el ciudadano.
- ✓ El funcionario deberá evitar inculpar al usuario o a funcionarios de la entidad por los errores o informaciones equivocadas.
- ✓ Se deberá evitar utilizar argumentos en contra de la Administración.

### 6.12 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS

- ✓ Recepcionar solicitud en ventanilla única.
- ✓ El funcionario encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta a la Dirección de Gestión Humana - Profesional de Talento Humano.
- ✓ Una vez la queja llegue a la Dirección de Gestión Humana, esta 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.
- ✓ 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 a la Dirección de Gestión Humana, el trámite realizado ante dichas quejas y por medio del plan de mejoramiento individual se generarán 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 realizará cada cuatro meses.

### 6.13 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA CONTRATISTAS

- ✓ Recepcionar solicitud en ventanilla única.
- ✓ El funcionario encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta al Área de Gestión Humana.
- ✓ Una vez la queja llegue a la Dirección de Gestión Humana, esta se remite al Supervisor del contratista, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/202, Artículo 51. Preservación del

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

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 supervisor quien informara al ciudadano las acciones realizadas con respecto a la misma.

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 7. VENTANILLA UNICA 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.

Las actividades que se realizan en la ventanilla de correspondencia son definidos por la Dirección Integral de Atención al Ciudadano y describen la Gestión de PQRDS así como los tiempos de atención de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, definidos al interior de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

<b>CLASE DE PETICIÓN</b>	<b>TERMINO DE LEY</b>	<b>TERMINO INTERNO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS</b>	Por regla general el término para responder las peticiones de solicitud de información, quejas y reclamos, es de 15 días hábiles siguientes a su recepción. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	<p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 8 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>	Secretario de despacho y Servidor Público competente

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

<b>CLASE DE PETICIÓN</b>	<b>TERMINO DE LEY</b>	<b>TERMINO INTERNO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACION</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Se puede comunicar por escrito al peticionario o por cualquier medio siempre que se pueda dejar prueba de la actuación.</p> <p>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 correspondencia para él envié al peticionario transcurridos 3 días hábiles.</p>	Secretario de despacho
<b>CONSULTA</b>	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>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 él envié al peticionario.</p>	Secretario de despacho y Servidor Público competente
<b>PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL</b>	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. Sin embargo, si la petición no contempla un término específico, se deberá responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.	<p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 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 él envié al peticionario.</p>	Secretario de despacho

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

<b>CLASE DE PETICIÓN</b>	<b>TERMINO DE LEY</b>	<b>TERMINO INTERNO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PETICIONES ENTRE AUTORIDADES</b>	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	<p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 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 él envío al peticionario.</p>	Secretario de despacho y Servidor Público competente
<b>SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)</b>	Ley 734 de 2002. Resolución 287 de 22 de Abril de 2015.	<p>Teniendo en cuenta que las solicitudes internas deben tramitarse con celeridad, máxime si se tiene en cuenta que las mismas requieren respuesta ya sea para trámites internos o externos es necesario establecer que la respuesta a estas solicitudes debe tramitarse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Así mismo en el caso que la dependencia solicitante establezca un término perentorio, la mencionada solicitud deberá resolverse en este tiempo.</p> <p>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</p> <p>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.</p>	Secretario de despacho y Servidor Público competente

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

## 8. MEJORA CONTINUA

### 8.1 SEGUIMIENTOS A ATENCIÓN DE CIUDADANOS

La Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs, mediante el seguimiento y la retroalimentación, busca acciones de mejora en la satisfacción al ciudadano. Cuando se presenten estas situaciones se solicitará al responsable directo que cree estrategias para reducir o eliminar la insatisfacción del ciudadano. Es importante resaltar que cuando un ciudadano 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.

Una vez terminado el proceso con el usuario se debe diligenciar el formato de encuesta de satisfacción del usuario, con el fin de hacerle seguimiento periódico a la situación presentada, retroalimentando y aplicando planes de mejoramiento individual al funcionario encargado de atender al usuario y plan de mejoramiento por procesos, buscando mejorar el servicio.

#### Seguimiento a casos típicos

- ✓ Tratar al usuario con respeto Sr o Sra.
- ✓ Utilizar un idioma sencillo y comprensible para los ciudadanos.
- ✓ Disculparse con el ciudadano sea la situación que sea.
- ✓ Explicarle al ciudadano porque se presentó la situación (Si se contesta por medio electrónico hacerlo de manera personalizada)
- ✓ Solucionar la situación y dejar evidencia que se solucionó la situación.

#### Seguimiento a casos atípicos

- ✓ Tratar al ciudadano con respeto Sr o Sra.
- ✓ Escuchar activamente, para demostrar interés y genera una sensación de calidad.
- ✓ Repetir la queja para “pasar en limpio”
- ✓ Aceptar la queja
- ✓ Pedir disculpas. Cuando el ciudadano escucha una disculpa le disminuye el enojo o le desaparece.
- ✓ Agradecer y explicar: al ciudadano está ayudando a mejorar y a no cometer el mismo error otra vez.
- ✓ Solucionar el problema: Se tiene que definitivamente solucionar el problema, rápida, eficientemente.
- ✓ Asegurarse la satisfacción del ciudadano: Hacer un seguimiento. Se debe verificar con el ciudadano que ya está todo arreglado.

La organización debe 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 novedosas.

Por lo anterior es necesario realizar 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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS</b>	<b>CÓDIGO: GAC-MN-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 19/DIC/2022</b>

correctivas deben ser monitoreadas y se debe tener registro de las precauciones y mejoras que la alta dirección considere necesario.

## 8.2 INDICADORES DE GESTIÓN

Como estrategias para la evaluación, toma de decisiones basada en hechos y garantizar mejora a la satisfacción de los usuarios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, se cuenta con los siguientes indicadores:

TIPO	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA
Efectividad	Calidad del Servicio	Medir la satisfacción del ciudadano con los servicios prestados por la administración municipal de Cajicá, a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción.	(No de usuarios que califican el servicio como positivo/No. total de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción de PQRs.) * 100
Eficacia	Cumplimiento de términos legales de atención a PQRs	Medir el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRs	(# de PQRs con respuesta dentro de términos + # de PQRs pendientes por responder dentro de los términos / Total PQRs recibidas en el periodo) * 100

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GAC-FM001 - Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes
- GAC-FM002 - Formato encuesta de satisfacción de atención al usuario
- GAC-FM003 - Formato registro de apertura de buzón
- GAC-FM005 - Formato paz y salvo gestión de PQRDS
- GAC-FM006 – Formato registro de visitantes
- GAC-FM007 – Formato control de correspondencia
- GAC-FM009 – Formato encuesta programa social