

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

CIRCULAR No. 003 DE 2026

PARA: Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina, servidores públicos y, en lo pertinente, contratistas de prestación de servicios de la Administración Municipal de Cajicá.

DE: Oficina de Control Disciplinario Interno.

ASUNTO: Deber de trato respetuoso, amable y digno frente a usuarios internos y externos.

FECHA: Cajicá, 30 de septiembre de 2026.

Cordial saludo:

En ejercicio de la función preventiva que le asiste a esta Oficina, y con el propósito de fortalecer la cultura del servicio y prevenir la ocurrencia de conductas que puedan constituir falta disciplinaria, la Oficina de Control Disciplinario Interno se permite recordar a todos los servidores públicos y colaboradores de la Administración Municipal el deber de brindar un trato respetuoso, amable, cordial y digno, tanto a los ciudadanos y usuarios externos que acuden a la entidad, como a los compañeros de trabajo, superiores y subalternos, quienes constituyen nuestros usuarios internos.

1. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política:** artículos 1 (dignidad humana), 2 (fines esenciales del Estado), 13 (igualdad), 123 (los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad) y 209 (principios de la función administrativa).
- **Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario), modificada por la Ley 2094 de 2021:** artículo 38, numeral 6, que establece como deber de todo servidor público tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio; y artículo 39, que prohíbe, entre otros, ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos, compañeros de trabajo o demás servidores públicos, o injuriarlos o calumniarlos.
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA):** artículo 5, sobre los derechos de las personas ante las autoridades, entre ellos el de recibir un trato digno; y artículo 7, que impone a las autoridades el deber de dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- **Ley 1755 de 2015:** regulación del derecho fundamental de petición y deber de atención oportuna, clara y de fondo.
- **Ley 1010 de 2006:** medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Ley 2016 de 2020 y Código de Integridad del Servicio Público:** valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

2. LINEAMIENTOS FRENTE A LOS USUARIOS EXTERNOS

- Saludar cordialmente, identificarse cuando sea pertinente y prestar atención activa a la solicitud del ciudadano.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo, respetuoso y libre de tecnicismos innecesarios, verificando que la persona haya comprendido la información.
- Atender a todas las personas sin discriminación alguna por razón de sexo, raza, origen, lengua, religión, opinión política, condición social, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- Brindar atención preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, y demás sujetos de especial protección.
- Mantener la calma y la cortesía aun frente a usuarios alterados o inconformes, sin responder con agresividad, burlas, gestos despectivos o expresiones descalificadoras.



- En la atención telefónica, virtual y escrita, observar las mismas reglas de respeto; responder oportunamente las PQRSD y, cuando el asunto no sea de competencia de la dependencia, orientar o remitir al usuario de forma correcta.
- Cumplir los horarios de atención al público y no dejar al usuario en espera injustificada.

3. LINEAMIENTOS FRENTE A LOS USUARIOS INTERNOS

- Dirigirse a compañeros, superiores y subalternos con respeto y consideración, tanto en forma verbal como escrita, incluidos correos electrónicos, grupos de mensajería y redes sociales.
- Abstenerse de gritos, insultos, apodos, comentarios ofensivos, burlas, expresiones de contenido discriminatorio o descalificaciones en público o en privado.
- Quienes ejercen funciones de dirección o coordinación deben impartir instrucciones de forma clara y respetuosa, y retroalimentar el desempeño de manera constructiva.
- Resolver los desacuerdos laborales mediante el diálogo y los canales institucionales, evitando confrontaciones o actitudes hostiles.
- Colaborar oportunamente con las solicitudes de otras dependencias, en el entendido de que el servicio al ciudadano depende del trabajo articulado de toda la Administración.

4. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

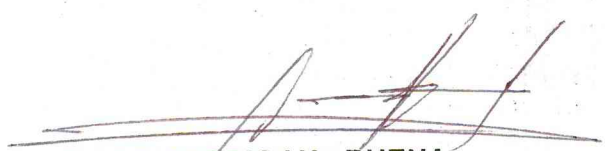
Se advierte que el incumplimiento de los deberes y el desconocimiento de las prohibiciones antes señaladas puede dar lugar al inicio de las actuaciones disciplinarias correspondientes, conforme a lo previsto en la Ley 1952 de 2019, sin perjuicio de las acciones derivadas de la Ley 1010 de 2006 o de otras responsabilidades a que haya lugar. Respecto de los contratistas, el trato irrespetuoso podrá ser puesto en conocimiento del supervisor del contrato para lo de su competencia y, cuando se trate de particulares que ejercen funciones públicas, será objeto del control disciplinario previsto en la ley.

5. DISPOSICIONES FINALES

Se solicita a los Secretarios de Despacho, Directores y Jefes de Oficina socializar la presente circular con los servidores y colaboradores a su cargo y velar por su cumplimiento. Las quejas relacionadas con el trato recibido podrán presentarse a través de los canales institucionales de PQRSD o directamente ante esta Oficina.

La amabilidad y el respeto no son una cortesía opcional, sino un deber funcional y la expresión más visible del compromiso de la Administración Municipal con la dignidad de las personas.

Atentamente,


OMAR OSORIO VALBUENA

Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Proyectó: Dr. Jorge Fco. Diago Casasbuenas Profesional Especializado
Revisó y aprobó: Omar Osorio Valbuena Jefe oficina control disciplinario