

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... 4

MARCO NORMATIVO EN SERVICIO AL CIUDADANO 5

 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG 6

 Normas Técnicas Colombianas de Accesibilidad 6

1. GENERALIDADES 7

 1.1. OBJETIVO GENERAL 7

 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 7

 1.3. ALCANCE..... 7

 1.4. DEFINICIONES..... 7

 1.5. PRINCIPIOS DEL SERVICIO 11

 1.6. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA..... 13

 1.6.1. Derechos 13

 1.6.2. Deberes 14

2. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 14

 2.1. ALTA DIRECCION..... 14

 2.2. SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO AL CIUDADANO Y PQRS 15

 2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO 15

 2.4. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO 15

 2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS..... 16

 2.6. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA..... 16

 2.7. SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES, JEFES DE DEPENDENCIA, FUNCIONARIOS ENLACES PQRSDF 16

3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA..... 17

 3.1. PRESENCIAL 17

3.2. ESCRITO 18

 3.3. VIRTUAL..... 19

 3.4. PETICIONES VERBALES DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA..... 20

 3.5. CORREO POSTAL 21

4. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO..... 21

 4.1. ACCESIBILIDAD 21

 4.1.1. Accesibilidad en espacios físicos..... 22

 4.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales. 24

 4.1.3. Accesibilidad en Canal telefónico 24

 4.2. LENGUAJE CLARO Y SENCILLO 24

5. PERSPECTVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA LA ATENCION AL CIUDADANO 25

 5.1. ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS 25

5.2.	PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD	25
5.3.	ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL	25
6.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
6.1.	PROTOCOLO PARA COMUNICACION VÍA TELEFÓNICA	26
6.2.	PROTOCOLO PARA BUZONES PQRSDF	27
6.3.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	28
6.4.	PROTOCOLO DE ATENCION POR CHAT INSTITUCIONAL Y WHATSAPP BUSINESS.....	35
6.5.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL - WEB – CORREO ELECTRÓNICO – REDES SOCIALES	38
6.6.	PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	40
6.7.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	47
6.8.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA	49
6.9.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS	52
6.10.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTIQ+	53
6.11.	PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CIUDADANOS QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA.....	55
6.12.	PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	55
6.13.	PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA CONTRATISTAS	56
6.14.	PROTOCOLO DE ATENCION A PERSONAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	56
7.	VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	58
8.	MEJORA CONTINUA.....	60
8.1.	SEGUIMIENTOS EN LA ATENCION CIUDADANA	60
8.2.	INDICADORES DE GESTIÓN.....	61
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	61

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Cajicá reconoce que la participación ciudadana y la interacción permanente con la comunidad constituyen elementos fundamentales para el fortalecimiento de la gestión pública, la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de los servicios prestados a la ciudadanía. En este sentido, la atención al ciudadano se convierte en una herramienta estratégica para garantizar el acceso a la información, la protección de los derechos de los usuarios y la construcción de una administración cercana, eficiente y orientada al servicio.

El presente Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano tiene como finalidad establecer los lineamientos, procedimientos y protocolos que orientan la atención brindada por la Administración Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de comunicación y servicio. Su aplicación permite estandarizar los procesos de recepción, radicación, direccionamiento, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos presentados por la ciudadanía, garantizando el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia, eficiencia y calidad.

Este manual constituye una herramienta de consulta y apoyo para los servidores públicos y colaboradores de la Administración Municipal, promoviendo una cultura organizacional centrada en el ciudadano y basada en el respeto, la cordialidad, la igualdad, la inclusión y el trato digno. Asimismo, incorpora enfoques de derechos, diferencial, poblacional, de género e interseccionalidad, con el propósito de garantizar una atención accesible y adecuada a las necesidades de los distintos grupos poblacionales.

De igual manera, el documento describe las directrices y buenas prácticas para la prestación del servicio en los canales presencial, telefónico y virtual, fortaleciendo los mecanismos de comunicación entre la administración y la comunidad, y contribuyendo al cumplimiento de los principios constitucionales y legales que rigen la función pública.

Con la implementación de este Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano, la Alcaldía Municipal de Cajicá reafirma su compromiso con una gestión pública moderna, transparente, participativa y orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, fortaleciendo la confianza de la comunidad en las instituciones y promoviendo una atención integral, oportuna y de calidad.

MARCO NORMATIVO EN SERVICIO AL CIUDADANO



La Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá desarrolla sus actividades en cumplimiento de los principios constitucionales y de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas que regulan la función pública, la atención al ciudadano, el derecho de petición, la transparencia, la accesibilidad, la participación ciudadana y la gestión de la calidad, garantizando una atención integral, oportuna, eficiente y transparente a la ciudadanía.

1. Constitución Política de Colombia

- **Artículo 23:** Consagra el Derecho Fundamental de Petición, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener pronta resolución.
- **Artículo 86:** Establece la Acción de Tutela como mecanismo de protección inmediata de los derechos fundamentales.
- **Artículo 209:** Señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

2. Procedimiento Administrativo y Derecho de Petición

- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición.

Aspectos relevantes de la Ley 1755 de 2015

Artículo 13. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo expresamente.

Artículo 14. Establece los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones:

- Peticiones de interés general o particular: quince (15) días hábiles.
- Solicitudes de documentos e información: diez (10) días hábiles.
- Consultas: treinta (30) días hábiles.

Artículo 21. Cuando la autoridad receptora no sea competente para resolver una petición, deberá remitirla a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes e informar al peticionario sobre dicha actuación.

Artículo 31. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos legales y la vulneración de los derechos de los ciudadanos constituyen falta disciplinaria para el servidor público responsable.

3. Organización, Gestión Pública y Control Interno

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

- **Ley 489 de 1998:** Organización y funcionamiento de las entidades públicas.
- **Ley 87 de 1993:** Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades del Estado.
- **Ley 872 de 2003:** Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- **Ley 1474 de 2011:** Estatuto Anticorrupción.
- **Decreto 2641 de 2012:** Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 2482 de 2012:** Lineamientos para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 1083 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas, orientando sus acciones hacia la generación de valor público y el mejoramiento continuo.

La gestión de la Ventanilla de Atención al Ciudadano se articula con las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el MIPG, especialmente las relacionadas con:

- Servicio al ciudadano.
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- Participación ciudadana.
- Gobierno Digital.
- Integridad y talento humano.
- Seguimiento y evaluación de resultados.

Normas Técnicas Colombianas de Accesibilidad

- **NTC 4140:** Accesibilidad al medio físico. Pasillos y corredores.
- **NTC 4201:** Accesibilidad al medio físico. Equipamientos, bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas.
- **NTC 4245:** Tecnología de la información y herramientas de apoyo para la gestión tecnológica.

Gestión de la Calidad

- **NTCGP 1000:2009,** como referente histórico del Sistema de Gestión de Calidad en las entidades públicas.
- **ISO 10002:2018:** Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

4. Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Decreto 103 de 2015:** Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- **Ley 1581 de 2012:** Establece las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

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, Denuncias, tramites, consultas con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional, a partir de la disposición para suministrar información clara, inclusiva, 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 con prioridad, equidad y oportunidad, teniendo en cuenta protocolos de inclusión para población con discapacidad.

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 actitud y comportamiento respetuoso, cortés y empático que deben mostrar los servidores públicos o personal de atención hacia las personas que solicitan un servicio o información, escuchar con paciencia, responder con claridad, ser comprensivo y tratar a cada ciudadano con dignidad, buscando generar una experiencia positiva que facilite la comunicación y solución de sus necesidades, la amabilidad es fundamental para fortalecer la confianza, mejorar la satisfacción y promover un trato humano y justo en la relación entre los usuarios y la ciudadanía.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, que deban tramitarse por las puestas en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

ATENCIÓN PREFERENCIAL: Es aquella que se brinda de manera prioritaria a la ciudadanía en situaciones particulares, como personas mayores de 59 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora o baja estatura.

ATENCIÓN DE ORIENTACIÓN: Identifica las necesidades particulares de la ciudadanía para guiarlas en el proceso específico y/o requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

ARTICULACIÓN: Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr la atención pertinente al ciudadano, esta consiste en realizar un trabajo articulado con otras dependencias que evidencien respuestas asertivas a una necesidad.

CANAL DE ATENCIÓN CIUDADANA: Es un espacio, escenario o medio mediante el cual se presta un servicio a la ciudadanía, por lo tanto, debe ofrecer información, facilitar la interacción e impulsar la integración, igualmente, este canal debe tener un propósito definido y generar una impresión e imagen positiva.

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 usuario ha recibido una respuesta frente al servicio que buscaba, cabe aclarar que esta atención puede ser repetitiva y sincrónica dependiendo de la necesidad.

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

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.

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: Se define como la seguridad o esperanza firme que un ciudadano deposita en la institución y en sus servidores públicos, basada en la expectativa de que sus necesidades serán atendidas con diligencia, respeto y transparencia, la confianza implica la presunción positiva hacia la capacidad y buena voluntad del personal, así como el ánimo y la energía para actuar con responsabilidad y compromiso, fortaleciendo la relación entre la **entidad y la comunidad, generando** un ambiente propicio para la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la satisfacción plena del servicio ofrecido.

CONSULTA: es una petición ante las autoridades en relación con las materias a su cargo y están deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Representa una herramienta fundamental para la interacción directa entre la comunidad y las autoridades, se entiende como la manifestación, ya sea verbal o escrita, mediante la cual un ciudadano expresa sus inquietudes, dudas o solicita la opinión oficial de las autoridades sobre asuntos que están relacionados con sus competencias y 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, dado lo anterior es deber para los servidores públicos, teniendo en cuenta que posee 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 de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, este derecho otorga a toda persona la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sean de interés general o particular, y a obtener de ellas una pronta y completa resolución sobre lo solicitado.

Dentro de las modalidades de petición se incluyen las quejas, reclamos, manifestaciones, solicitudes de información y consultas, las solicitudes pueden realizarse de forma verbal o escrita, y no es obligatorio que la petición contenga la palabra “petición”; lo que importa es que sean respetuosas y claras, conforme a lo establecido en la norma constitucional y la Ley 1755 de 2015, este derecho puede ejercerse sin necesidad de representación legal y sin costo alguno, y está dirigido principalmente a entidades públicas, aunque la ley también prevé escenarios bajo ciertas condiciones para su ejercicio ante organizaciones privadas.

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: Toda persona tiene el derecho fundamental de presentar peticiones respetuosas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá, ya sea por motivos de interés general o particular, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015. La Administración tiene la obligación de recibir, tramitar y responder la petición, y en caso de no ser competente, trasladarla a la entidad correspondiente, informando al solicitante del cambio.

EMPATÍA: La empatía es la capacidad esencial para ponerse en el lugar del otro, comprendiendo no solo sus sentimientos sino también lo que puede estar pensando, dicha habilidad permite a los servidores públicos ofrecer una atención más humana y personalizada, facilitando una comunicación efectiva y una respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos.

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 contenidos en cualquier documento que los sujetos 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 CIUDADANA: Es una guía o manual que contiene orientaciones específicas para facilitar la gestión del servidor en su proceso de relación con la ciudadanía, para manejo y 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.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, relacionada con la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud. Esta manifestación de inconformidad puede ser presentada de forma verbal o escrita, y puede originarse en una persona natural o jurídica que no está satisfecha debido a que el servicio le ha sido prestado de manera deficiente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Es la percepción que tiene la ciudadanía sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas en la prestación de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Cajicá.

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.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace la ciudadanía a una o varias Instituciones que hacen parte de la alcaldía Municipal Cajicá, con el fin de que se le brinde información 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, discapacidad, adultos mayores entre otros).

SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL: El Sistema de Gestión Documental es una herramienta tecnológica que permite el seguimiento y control de la trazabilidad de los documentos mediante la gestión eficiente de flujos de trabajo y la aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD), dicho sistema garantiza el acceso oportuno y seguro a los documentos a través de un

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

manejo digital del archivo, igualmente el sistema contribuye a la organización, conservación y preservación del patrimonio documental de la Administración Municipal, cumpliendo con la normativa legal archivística vigente en Colombia, incluyendo la Ley 594 de 2000 y demás disposiciones complementarias, a su vez, se encuentra alineado con los lineamientos del Archivo General de la Nación y las políticas de Gobierno Digital para facilitar una gestión documental eficaz, transparente y segura.

SOFTWARE DE GESTION PQRSDF WORKFLOW: Es una herramienta tecnológica que permite centralizar, automatizar y dar seguimiento a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** de ciudadanos o clientes. Garantiza la trazabilidad de cada solicitud y el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta.

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, no sin antes aclarar que este se encuentra documentado en el portafolio de trámites y servicios o por una ley nacional o acuerdo municipal.

El presente Manual está dirigido a toda la población, en el marco de la atención ciudadana, así como a otros grupos de valor que acceden a los servicios a través de los diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico, aunado a esto, se extiende a los distintos actores que intervienen en el ciclo de servicio dentro de las entidades que conforman la Administración Municipal, dado lo anterior es fundamental garantizar la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención ciudadana establecidos, con el fin de ofrecer una atención eficiente, transparente y respetuosa a todos los Ciudadanos.

1.5. 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 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:** Es el reconocimiento del valor inherente de las personas, considerando sus intereses, necesidades y cualidades, este trato debe ser aplicado tanto por las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Municipal, como por la misma ciudadanía, así de esta manera, se garantiza la sana convivencia y un ambiente armonioso 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 consciente 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 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 le 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, este principio está respaldado por el marco legal colombiano, que enuncia el derecho a la igualdad y a la no discriminación, así como la protección de los derechos fundamentales de todas las personas sin distinción.
- **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 estos, 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 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, este principio está fundamentado en diversos marcos normativos colombianos que protegen a poblaciones en condición de vulnerabilidad o con derechos especiales, tales como:
 - Ley 1171 de 2007, mediante la cual se establecen beneficios para las personas mayores y se promueve la adopción de mecanismos de atención preferencial en las entidades públicas, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y trato digno.
 - La Constitución Política de Colombia, que en su artículo 1 y conexos promueve un Estado social de derecho, democrático y pluralista basado en la dignidad humana, la igualdad y la inclusión.
 - Protocolos y manuales de atención preferencial que contemplan la prioridad para niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas con discapacidad, poblaciones étnicas y víctimas de situaciones de vulnerabilidad.
 - **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 Municipal propende por un servicio cercano a la ciudadanía, garantizando el acceso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas. Este principio busca eliminar obstáculos que puedan limitar el ingreso, participación y disfrute pleno de los servicios públicos por parte de toda la población, especialmente personas en situación de discapacidad o con necesidades especiales, es importante tener en cuenta lo siguiente:

1.6. 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-Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS de la Alcaldía Municipal de Cajicá y se relacionan a continuación:

1.6.1. DERECHOS

- ✓ 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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

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.

1.6.2. 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

2. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2.1. ALTA DIRECCION

La Alta Dirección, representada por el Alcalde Municipal y los Secretarios de Despacho, deberá liderar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, promover la mejora continua de los procesos de atención, realizar seguimiento a los indicadores de gestión y garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros necesarios para la adecuada prestación del servicio.

2.2. SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO AL CIUDADANO Y PQRS

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

2.4. OFICINA 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.

DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION

El denunciante podrá poner en conocimiento de la Alcaldía Municipal de Cajicá los hechos o conductas que pretende denunciar a través de los diferentes medios dispuestos para ello, como lo son:

Canal virtual: a través de este canal podrá interponer quejas o denuncias en contra de funcionarios o ex funcionarios de la entidad, así como recusar a quienes, estando impedidos para actuar en un caso determinado, no lo declaren. (Artículos 44 y 45 de la Ley 1952 de 2019). A través del correo ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co su identidad será protegida en la actuación disciplinaria. Denuncia por el formulario PQRSDF de la página web del Municipio ingresando al siguiente link <https://pqrs.sysman.com.co/sysman-pqr-web/pqrs/22/35>.

Denuncia por escrito en físico que podrá radicar en la ventanilla de correspondencia, ubicada en el primer piso de la sede del Palacio Municipal de la Alcaldía Municipal de Cajicá calle 2 número 4-07 de la Dirección Integral de Atención Al Ciudadano y PQRS de la Secretaría General.

- Denuncias anónimas: en el momento de formular la denuncia, a través de los medios anteriormente descritos, el denunciante podrá manifestar su deseo de que se proteja su identidad. Para este caso el funcionario que reciba la queja o denuncia deberá optar por la opción ANÓNIMO.
- Investigación: una vez recibida la denuncia por la ventanilla Única de Atención al Ciudadano y PQRSDF radicará la respectiva denuncia por el software de PQRSDF a la oficina de control disciplinario para la respectiva etapa de investigación e instrucción disciplinaria respectiva.

2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS

Todos los funcionarios y/o contratistas tienen la competencia para atender y para resolver la PQRSDF 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 PQRSDF que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Ventanilla Única Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS, este Enlace PQRSDF es designado por el Secretario de cada dependencia.

Todos los servidores públicos y contratistas que intervengan en la atención a la ciudadanía deberán:

- Brindar atención respetuosa, digna, incluyente y orientada al ciudadano.
- Gestionar las solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley.
- Cumplir los procedimientos institucionales relacionados con la atención al ciudadano y PQRSDF.
- Mantener la reserva y protección de la información personal de conformidad con la Ley 1581 de 2012.
- Contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio y mejora continua.

2.6. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

Oficina responsable que depende de la Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS y encargada de recepcionar, tramitar, remitir al competente y resolver cuando sea posible las Peticiones Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, felicitaciones allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, en todas las 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.

2.7. SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES, JEFES DE DEPENDENCIA, FUNCIONARIOS ENLACES PQRSDF

Son responsables de:

- Garantizar la atención oportuna de las PQRSDF asignadas a su dependencia.
- Asegurar la calidad, claridad, coherencia y oportunidad de las respuestas emitidas.
- Implementar las acciones de mejora derivadas de los análisis de PQRSDF.
- Cumplir los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.
- Los Secretarios o Jefes de Dependencia son responsable de designar un enlace para el seguimiento y control de las peticiones.

3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

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 CIUDADANO

La Administración Municipal garantiza la atención prioritaria y preferencial en todos los puntos de servicio a la ciudadanía, conforme a la normatividad vigente en Colombia, para los siguientes grupos poblacionales como son los siguientes:

- Personas en condición de discapacidad
- Niños, niñas y adolescentes
- Adultos mayores
- Madres gestantes
- Otros grupos en situación de vulnerabilidad

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).

3.2. ESCRITO



Las personas interesadas deberán radicar sus derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) por escrito a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y PQRSDF. Esta dependencia asignará el número y la fecha de radicado consecutivo, garantizando el control, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

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

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de teléfono o la dirección electrónica. Si el petionario 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 petionario 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 que disponga la Administración Municipal en diferentes puntos de atención tienen como objetivo 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.

El Buzón tiene las siguientes características:

- Se encuentra en un lugar visible y accesible 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 PQRSDF

La Secretaria general a través de la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS realiza la inspección y conteo de los registros contenidos en el buzón cada 20 días, y se debe dejar plasmado en el formato GAC-FM003 - Formato de apertura de buzón para control y seguimiento.

Las opiniones o informaciones depositadas en el buzón tienen la calidad de peticiones formales.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

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 a través del correo y en el link de la página web del municipio de Cajicá, con el fin de hacer seguimiento en la Atención al Ciudadano generando el informe mensual.

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

Nota 3: Cuando, por disposición legal o por medidas adoptadas por el Gobierno Nacional o la Administración Municipal en situaciones especiales que afecten la atención presencial, la recepción de solicitudes podrá realizarse a través de los canales electrónicos institucionales habilitados, tales como el portal web institucional, el formulario PQRSDF, el correo electrónico institucional, los canales telefónicos y demás medios autorizados por la entidad. La Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS será responsable de la administración y seguimiento de dichos canales durante el tiempo que permanezcan vigentes las medidas adoptadas.

3.3. VIRTUAL



La ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas, reclamo sugerencias a través del formulario disponible en el sitio web www.cajica.gov.co o al correo electrónico de ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General a través de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS designa un responsable de la recepción y remisión de estas peticiones.

Adicionalmente, la Administración Municipal tiene a disposición un chat virtual disponible en los horarios laborales, establecidos mediante acto administrativo. En este espacio, se brinda atención en igualdad de condiciones a las personas sordas, contando con el apoyo de intérprete en Lengua de Señas Colombiana (LSC), esta modalidad garantiza un servicio inclusivo y equitativo, asegurando que las personas sordas puedan acceder y expresar sus necesidades de manera efectiva y con respeto a sus derechos.

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

Las PQRSDF 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.

3.4. PETICIONES VERBALES DE FORMA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA



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 al Ciudadano 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 al Ciudadano PQRS.

A través de la línea 601 883 7077 se orienta a la ciudadanía sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana. El horario de atención a la ciudadanía establecidos mediante acto administrativo por la Administración Municipal

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 1755 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 iniciar la 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 al Ciudadano PQRS.

3.5. CORREO POSTAL



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

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 normativa:

- 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.

- 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:

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: Son todos aquellos obstáculos que dificultan o impiden que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente sus derechos y participar en igualdad de condiciones en la sociedad dichas barreras pueden presentarse en diferentes formas y ámbitos, y son responsables de limitar la autonomía, la inclusión y la calidad de vida de este colectivo, es fundamental identificarlas y eliminarlas para garantizar una atención adecuada y justa. Entre las principales barreras se encuentran:

BARRERAS ACTITUDINALES: Abarcan todas aquellas conductas, palabras, expresiones, sentimientos, preconcepciones y estigmas que dificultan o impiden el acceso igualitario de las personas con discapacidad a los espacios, servicios, objetos y oportunidades que ofrece la sociedad, dichas barreras no solo limitan la participación plena de las personas con discapacidad, sino que también perpetúan la discriminación y la exclusión social, en el ámbito de la atención, las barreras actitudinales se manifiestan cuando existen prejuicios o falta de empatía por parte de quienes brindan servicios, lo que puede traducirse en un trato injusto, desconsiderado o poco inclusivo, superar estas barreras es fundamental para garantizar una atención respetuosa, equitativa y centrada en la dignidad y derechos de las personas con discapacidad

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

- Realizar los ajustes razonables y 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, como el apoyo de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana.
- 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ Videos en Lengua de Señas Colombiana, apoyo y servicio de intérprete, señalética y accesibilidad a la información y a la comunicación en igualdad y equidad.
- En la Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS se adecuó un espacio de atención inclusiva que permite ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en esta oficina de atención se ubicaron sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran.
- 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.
- Se Permite 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.

Los ajustes razonables para personas sordas son modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que se implementan para garantizar que puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones. Estos ajustes no deben implicar una carga desproporcionada para la entidad o persona que los brinda, y tienen como objetivo eliminar barreras para el acceso a servicios, información, educación y otros ámbitos de la vida.

- La provisión de intérpretes de lengua de señas para facilitar la comunicación en distintos contextos, como educativos, judiciales, de salud y servicios públicos
- La inclusión de subtitulación y producción de materiales accesibles en lengua de señas

- colombiana (LSC) para asegurar el acceso a la información en medios de comunicación, eventos y plataformas digitales.
- Adaptaciones en los entornos educativos para que los estudiantes sordos puedan aprender con igualdad de oportunidades, incluyendo el acceso a la lengua de señas como lengua natural y el apoyo técnico y pedagógico adecuado.
 - Garantizar que los espacios, servicios y procesos de atención sean accesibles con apoyos específicos que permitan la participación plena de las personas sordas.
 - Promover ambientes virtuales accesibles, con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y el aprendizaje.
- 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;

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.

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 Y SENCILLO

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

5. PERSPECTVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA LA ATENCION 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 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.

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, video llamadas para personas sordas, virtual, buzones, redes sociales y verbal.

6.1. PROTOCOLO PARA COMUNICACION 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, video llamada 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.
- Durante la llamada, es importante evitar producir sonidos que puedan resultar incómodos para la otra persona. Para facilitar una comunicación clara, se debe retirar de la boca cualquier
- objeto que dificulte la vocalización o la emisión de la voz, como esferos, chicles u otros elementos similares.
- 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.
- Se debe tener accesibilidad al teléfono 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.
- No se debe tener una conversación cuando se este próximo a contestar el teléfono.
- Al descolgar el teléfono se debe responder con amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo, se debe iniciar con un saludo cortes “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 de forma cortes, en lenguaje debe ser 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 o WhatsApp

- 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 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 PQRSDF

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. El funcionario y/o contratista designado por de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, clasifica y analiza la información consignada por los ciudadanos en el formato respectivo para Buzones, al encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones .), dentro del buzón, se debe radicar en el software de Gestión de las PQRSDF de acuerdo a la competencia de cada secretaria, si se encuentra alguna PQRSDF que no es competencia de la Administración esta se radicará y se enviara por competencia a la Entidad responsable según lo enmarcado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

Elaborar un reporte mensual, identificando las peticiones y/o 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 LA 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 Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano 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

- Cumplir con la normativa 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.
- 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 con 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.

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 relación bilateral entre servidor público y ciudadano, es fundamental tener en cuenta que la comunicación no verbal representa la mayor parte del mensaje: el 58% se transmite mediante gestos, el 35% a través del tono de voz y solo el 7% corresponde a las palabras. Por ello, es esencial desarrollar plenamente la habilidad de escuchar y comunicarse eficazmente. Los

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

servidores públicos deberán seguir el siguiente protocolo para garantizar una atención de calidad.

- ✓ 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 corporal, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de correcto, asertivo y educado. 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.
- ✓ 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. Retroalimente 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, explíquele 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, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de 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: explíquele 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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

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 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.*

- 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 Municipal de Cajicá se dispondrá de un espacio preferencial para personas mayores de 59 años, mujeres embarazadas, personas en condición de capacidad diferente, veteranos de la fuerza pública 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 dar respuesta en el 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



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
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.
- Realizar filtro y depuración 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.
- Estar actualizado con las novedades del servicio.

Rol de Guía de trámites y servicios

Las entidades que dispongan de personal encargado de la orientación e información sobre trámites y servicios en los puntos de atención al ciudadano, como es el caso de la Ventanilla de la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano (PQRS) del Palacio Municipal, deberán

garantizar que dicho personal actúe como primer punto de contacto para la atención de la ciudadanía.

Este personal tendrá la responsabilidad de brindar orientación y asistencia respecto de los trámites y servicios disponibles en el respectivo punto de atención, realizar los filtros necesarios para direccionar adecuadamente las solicitudes ciudadanas y apoyar las actividades de organización y depuración de las filas, con el fin de optimizar los tiempos de atención y mejorar la experiencia del usuario.

Una vez consolidado el Portafolio de Trámites y Servicios con la participación de las Secretarías responsables, este deberá ser remitido a la Dirección Estratégica de la Secretaría de Planeación para su revisión, aprobación y posterior publicación en la plataforma del Sistema de Gestión de Calidad ISOLUTION.

Posteriormente, la versión aprobada será enviada a la Secretaría de TIC y CTei para su publicación en la página web oficial del Municipio de Cajicá, con el propósito de garantizar el acceso oportuno a la información y facilitar su consulta por parte de la ciudadanía.

Cada Secretaría será responsable de mantener actualizada la información correspondiente a los trámites y servicios bajo su competencia, efectuando las modificaciones que sean necesarias como consecuencia de cambios normativos, ajustes institucionales, mejoras en los procesos o cualquier otra situación que afecte la información publicada. Asimismo, deberá garantizar que la información suministrada sea veraz, completa, vigente y consistente en todos los medios de divulgación institucional.

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 de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Personas mayores
Niños niñas y adolescentes Mujeres embarazadas



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.
- mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.

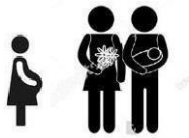
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

Personas en condición de 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

Veteranos 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

2) 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.

3) RESPUESTA POR LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO EN LA ENTIDAD

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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

- 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.

4) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDNMAssjMxkQfDiAQDL6lp3Ezplfek-yIXaICSmTNjL9b0kA/viewform>

6.4. PROTOCOLO DE ATENCION POR CHAT INSTITUCIONAL Y WHATSAPP BUSINESS

El chat Institucional 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 servir?
- ❖ 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 invitando a calificar una breve encuesta para calificar el servicio prestado. a seguir muy pendiente de nuestra web: 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 ventanillapqrs-alcaldia@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 Institucional, para tal fin una vez finalizado el servicio se invite a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción Ciudadana.

El canal de atención WhatsApp Business es un medio de comunicación digital oficial dispuesto por la entidad para facilitar la interacción directa, ágil y oportuna con la ciudadanía. A través de este canal se brinda orientación, información y acompañamiento sobre trámites, servicios, programas, actividades institucionales y demás asuntos de competencia de la Administración Municipal.

Este canal permite fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos mediante una atención accesible, eficiente y cercana, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario y facilitando el acceso a la información pública. Asimismo, constituye un mecanismo complementario a los demás canales de atención institucionales, tales como la atención presencial, telefónica, virtual y por correo electrónico.

La atención a través de WhatsApp Business deberá prestarse bajo los principios de calidad, oportunidad, transparencia, respeto, accesibilidad, protección de datos personales y enfoque de servicio al ciudadano, garantizando que la información suministrada sea clara, veraz, actualizada y acorde con la normatividad vigente.

LINEAMIENTOS GENERALES

- El canal de WhatsApp Business será utilizado exclusivamente para brindar información, orientación y acompañamiento sobre trámites, servicios, programas, actividades y canales institucionales.
- La atención deberá prestarse bajo los principios de respeto, oportunidad, igualdad, confidencialidad y transparencia.
- La información suministrada deberá ser clara, veraz, actualizada y acorde con la normatividad vigente.
- No se deberán solicitar ni divulgar datos personales sensibles que no sean estrictamente necesarios para la atención de la solicitud.
- Las respuestas emitidas a través de este canal tendrán carácter informativo y no reemplazarán los procedimientos formales establecidos para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias cuando la normatividad así lo exija.

Horario de Atención

La atención mediante WhatsApp Business se realizará en el horario establecido por la Administración Municipal. Los mensajes recibidos fuera del horario de atención tienen una respuesta automática informando el horario y se responderá al día siguiente hábil de atención.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Recepción de la Solicitud

Al recibir un mensaje, el funcionario y/o contratista deberá:

- Saludar cordialmente al ciudadano.

- Identificarse con nombre y dependencia cuando corresponda.
- Verificar el motivo de la consulta.
- Brindar orientación inicial de manera clara y precisa.
- Si esta requiere radicar una PQRSDF debe indicar los canales para la radicación de la misma, si el ciudadano solicita que se le reciba la petición por este medio se efectuará conforme a la petición del ciudadano.
- Preguntar al Ciudadano si hay algo más en lo que le pueda servir
- Invitar a calificar la encuesta de satisfacción ciudadana

Clasificación de la Solicitud

Las solicitudes deberán clasificarse según su naturaleza:

- Información general.
- Consulta sobre trámites y servicios.
- Solicitud de requisitos o documentación.
- Direccionamiento a dependencias competentes.
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias, felicitaciones (PQRSDF).
- Reporte de novedades o incidencias.

Gestión y Respuesta

- Las consultas, solicitudes u orientaciones de información general deberán responderse de manera inmediata cuando sea posible.
- Cuando la solicitud requiera validación o gestión por parte de otra dependencia, el ciudadano deberá ser informado sobre el trámite interno correspondiente.
- Si la solicitud no es competencia de la dependencia que administra el canal, se deberá orientar al ciudadano hacia la entidad o dependencia competente.
- Las respuestas deberán redactarse con lenguaje claro, incluyente y respetuoso.

Escalamiento

Cuando la solicitud requiera una respuesta especializada o una actuación administrativa, el caso deberá ser remitido a la dependencia competente dentro de los tiempos establecidos por la entidad haciendo la respectiva radicación en el software e informando al ciudadano.

Tiempos de Respuesta

- Confirmación de recepción: inmediata o dentro del horario de atención.
- Consultas de información general: el mismo día hábil.
- Solicitudes que requieran validación interna: según los tiempos establecidos por la dependencia competente
- PQRSD: de acuerdo con los términos legales vigentes.

Buenas Prácticas de Atención

- Utilizar lenguaje cordial, profesional y respetuoso.
- Mantener una comunicación clara y concisa.
- Evitar el uso de abreviaturas, expresiones informales o emoticones inapropiados.
- Verificar la exactitud de la información antes de enviarla.
- Conservar la confidencialidad de la información suministrada por el ciudadano.
- Registrar y documentar las solicitudes cuando el procedimiento institucional así lo requiera.

Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales obtenidos a través de WhatsApp Business deberá realizarse conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad y a la normatividad vigente en materia de protección de datos.

Seguimiento y Control

La Dependencia responsable realizará seguimiento periódico al canal de WhatsApp Business generando un informe mensual con la cantidad de atenciones realizadas Implementación de acciones de mejora cuando se identifiquen oportunidades de optimización del servicio.

Consideraciones Generales

El horario que establezca la Administración Municipal por Acto Administrativo con sus respectivas modificaciones

Fuera del horario de prestación del servicio, se reciben correos los cuales serán respondidos o asignados al día hábil siguiente. -Mediante el chat ni cualquier otro medio de comunicación oficial, 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 al decreto 2573 de 2014 y la estrategia Gobierno en Línea, 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

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 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.cajica.gov.co.

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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

- Trámites y Servicios: a través del sitio Web, www.cajica.gov.co, se ofrece el portafolio de trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con referencia al plazo de presentación, servicios disponibles, requisitos, formularios o formato de solicitud, horarios de los servicios y el medio de atención de estos
- Portal de participación ciudadana: el portal de participación ciudadana 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 Municipal de Cajicá.

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.
- ✓ 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 peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones el Correo electrónico para raditaciones PQRSDF

DEPENDENCIA	ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO
SECRETARIA GENERAL	Dirección Integral de Atención al usuario y al Ciudadano PQRS	ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
ENTES DESCENTRALIZADOS	Concejo municipal de Cajicá	ventanillaunica@concejo-cajica-cundinamarca.gov.co
	Instituto de cultura y turismo	pqrs@culturacajica.gov.co
	Instituto de deportes y recreación	ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co
	Empresa de Servicios Públicos de Cajicá	Empresa_epc@epccajica.gov.co
	Hospital Profesor Jorge Cavelier	contactenos@hospitalcajica.gov.co
	Instituto de Vivienda	insvivienda@cajica.gov.co
	Personería Municipal de Cajicá	personeriacaajica@personeria-cajica-cundinamarca.gov.co

6.6. PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS EN CONDICION DE 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.

NORMATIVA

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 res- puesta 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.
- 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.
- 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.

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, amplificadores y/ o zoom 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



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 acompaña- miento.
- 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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

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, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Recomendaciones para su atención

- 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 dejarlas 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, lenguaje claro, sencillo y corto.
- 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 los ciudadanos con discapacidad

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL



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.
- Se debe 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.

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:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad Persona con movilidad reducida
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Invalído Lisiado Parálítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir 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 libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

NORMATIVA

- 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 maternalitas.
- 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.
- 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:

MITO	REALIDAD
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 niños, igual ella no hace nada.	Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios, no se deben recargar 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 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: 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- 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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

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.

NORMATIVA

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”

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 los 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, palenque- ras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/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 Rom/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 Rom/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 pertenecía 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.

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).

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 LGBTIQ+

ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

Las actuaciones institucionales tendrán en cuenta las condiciones particulares de cada persona para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.

PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

Toda atención debe basarse en:

- Respeto.
- Igualdad.
- Trato digno.
- Confidencialidad.
- Inclusión.
- No discriminación.

CONCEPTOS BÁSICOS

PERSONA LGBTI: Personas con diferentes orientaciones sexuales, identidades o expresiones de género.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Forma en que cada persona se reconoce y se identifica.

ORIENTACIÓN SEXUAL: Atracción emocional, afectiva o sexual hacia otras personas.

NOMBRE SOCIAL: Nombre con el que una persona desea ser llamada.

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN

Recepción y bienvenida

- Saludar de manera cordial y respetuosa.
- Evitar hacer suposiciones sobre orientación sexual o identidad de género.
- Preguntar de manera respetuosa cómo desea ser llamada la persona cuando sea necesario.

Ejemplo:

“Bienvenido(a). ¿Cómo prefiere que me dirija a usted durante la atención?”

Comunicación Incluyente

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-MN-001
	MANUAL	VERSIÓN: 06
	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 21/AGO/2026

- Utilizar lenguaje respetuoso e inclusivo.
- Emplear el nombre social cuando la persona así lo solicite.
- Respetar los pronombres indicados por la persona.
- Evitar expresiones, bromas o comentarios discriminatorios.

Prestación del Servicio

- Brindar el mismo nivel de atención, oportunidad y calidad a todas las personas.
- Garantizar privacidad cuando se maneje información sensible.
- Evitar preguntas que no estén relacionadas con el trámite o servicio solicitado.

Registro de Información

- Registrar la información conforme a los requisitos legales vigentes.
- Mantener reserva sobre datos relacionados con orientación sexual o identidad de género.
- Proteger la información personal conforme a la normativa de habeas data.

Atención de Casos de Discriminación

Cuando una persona manifieste haber sido víctima de discriminación

- 1) Escuchar activamente y sin emitir juicios.
- 2) Registrar la situación reportada.
- 3) Informar sobre las rutas institucionales de atención.
- 4) Remitir a la dependencia competente cuando corresponda.
- 5) Realizar seguimiento institucional al caso.

Conductas Prohibidas

- Burlas o comentarios ofensivos.
- Negación de servicios por orientación sexual o identidad de género.
- Uso intencional de nombres o pronombres incorrectos.
- Divulgación de información personal sin autorización.
- Manifestaciones discriminatorias o estigmatizantes.

Ruta de Atención

- 1) Recepción de la solicitud.
- 2) Identificación respetuosa de la persona.
- 3) Prestación del servicio requerido.
- 4) Orientación sobre derechos y programas institucionales.
- 5) Remisión a rutas de protección cuando sea necesario.
- 6) Registro y cierre de la atención.

Dependencia Responsable

La implementación y seguimiento del presente protocolo estará a cargo de la Dirección de Mujer y Género y la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía Municipal de Cajicá, en articulación con la Mesa de Participación LGBTI y demás dependencias competentes

Mensaje Institucional

La Alcaldía Municipal de Cajicá promueve el respeto por la diversidad y trabaja para garantizar una atención igualitaria, incluyente y libre de discriminación para todas las personas.

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.

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 presencial o por cualquiera de los canales de Atención Ciudadana correo ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co.
- ✓ El funcionario encargado de dicha ventanilla redirecciona la queja interpuesta a la Oficina de

- Control interno Disciplinario para que surta el proceso (según el procedimiento de esta oficina).
- ✓ Una vez la oficina de control disciplinario interno revise puede enviar la queja la Dirección de Gestión Humana, esta se remite al jefe inmediato del funcionario, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011. 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ En el evento de que el servidor público respectivo incurra en reiteración de tales hechos habrá lugar a formal actuación disciplinaria o según el caso el jefe de la oficina de control disciplinario interno lo determinara y surtirá el respectivo proceso.

6.13. PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA CONTRATISTAS

- ✓ Recepcionar solicitud en ventanilla única presencial o por cualquiera de los canales de Atención Ciudadana correo ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co.
- ✓ El funcionario encargado de dicha ventanilla radica la queja a la Oficina de Control Disciplinario interno
- ✓ Una vez la queja llegue a la Oficina de Control Disciplinario interno este revisa y determina si el contratista ejerce funciones públicas y/o administra recursos públicos, y este evaluará si hay lugar a la apertura de investigación.
- ✓ Si es un contratista de apoyo a la gestión, no es sujeto disciplinable directo del Estado, por lo que el procedimiento legal será el **incumplimiento contractual** (haciendo efectivas las pólizas de garantía si aplica) o la terminación anticipada del contrato, o el traslado por competencia a otro Ente de control si a ello hubiere lugar.

6.14. PROTOCOLO DE ATENCION A PERSONAS VICTIMAS 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, 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 legítima 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.

NORMATIVA

- 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, ya 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.
- 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, para- frasear 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.
 - Hay que 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.
 - Se debe 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, entre otras).
 - Es importante tener claro que no se debe revictimizar a los usuarios que asisten a solicitar información y/o peticiones.

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 Usuario y al Ciudadano PQRS y describen la Gestión de PQRS así como los tiempos de atención de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, definidos al interior de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

CLASE DE PETICIÓN	TERMINO DE LEY	TERMINO INTERNO	RESPONSABLE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS	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.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 8 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACION	De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, el término será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el oficio indicando el valor de las copias siempre que no estén cobijadas con reserva legal, transcurridos 3 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Se puede comunicar por escrito al peticionario o por cualquier medio siempre que se pueda dejar prueba de la actuación. Una vez el peticionario pague y aporte prueba de ello se proyectará, revisará y aprobará el oficio de respuesta con sus copias y se radicará en correspondencia para el envío al peticionario	Secretario de despacho
CONSULTA	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.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el concepto transcurridos 20 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL	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.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.	Secretario de despacho
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta	Secretario de despacho y Servidor

	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	transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.	Público competente
SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)		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. Para las solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno, las respuestas deben tramitarse dentro de los 10 días siguientes a su recepción. El incumplimiento a estos tiempos dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones disciplinarias	Secretario de despacho y Servidor Público competente

8. MEJORA CONTINUA

8.1. SEGUIMIENTOS EN LA ATENCION CIUDADANA

La Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS, mediante el seguimiento y la retroalimentación, busca acciones de mejora en la satisfacción al ciudadano. Cuando se presenten estas situaciones cada responsable directo debe crear 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.

Se genera un informe de encuestas y retroalimentación de encuestas en forma mensual y se publicará en la página web del Municipio para el acceso a los usuarios internos y externos.

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 y 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.

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.	(# de usuarios que califican el servicio como positivo / Total de usuarios que responden la encuesta de satisfacción del servicio) * 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

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GAC-FM001 - Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes
- GAC-FM003 - Formato registro de apertura de buzón
- GAC-FM005 - Formato paz y salvo gestión de PQRSDF
- GAC-FM006 - Formato registro de visitantes
- GAC-FM010 – Formato Registro de correspondencia recibida
- GAC-CA-001 – Caracterización del Proceso Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS