MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS

VERSIÓN: 5

FECHA: 21 de mayo de 2020

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

MARCO NORMATIVO 5

1. GENERALIDADES 7

1.1. OBJETIVO GENERAL 7

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7

1.3. ALCANCE 7

1.4. DEFINICIONES 7

2. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 11

2.1. ALTA DIRECCIÓN 11

2.2. SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS 12

2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO 12

2.4. EQUIPO O UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO 12

2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS 12

2.6. VENTANILLA CORRESPONDENCIA 12

3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANO 13

3.1. PRESENCIAL 13

3.2. ESCRITO 14

3.3. VIRTUAL: 15

3.4. TELEFÓNICO: 16

3.5. CORREO POSTAL 16

4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 17

4.1. PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA 17

4.2. PROTOCOLO PARA BUZONES 18

4.3. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA **18**

4.4. PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD. **22**

4.5. PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CIUDADANOS QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA. **23**

4.5.1. ¿Que hacer? 23

4.5.2. Lo que no se debe hacer 24

4.6. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL **24**

4.6.1. Portal web 24

4.7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MADRES BENEFICIARIAS **27**

4.8. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A NIÑAS Y MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA **27**

4.9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL. **28**

4.10. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS-SPA **29**

4.11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE CONDUCTA SUICIDA. **29**

4.12. PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS **29**

4.13 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA CONTRATISTAS **30**

5. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA ***30***

6. CAPITULO SÉPTIMO: MEJORA CONTINUA ***33***

6.1. SEGUIMIENTOS A ATENCIÓN DE USUARIOS **33**

6.2. INDICADORES DE GESTIÓN **34**

DOCUMENTOS RELACIONADOS ***35***

CONTROL DE CAMBIOS ***35***

INTRODUCCIÓN

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

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

MARCO NORMATIVO

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

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

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

NTC 4245: Tecnología de la información.

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

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

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

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

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

Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

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

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

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

para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

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

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

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

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

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

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

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

> El art 14 de la Ley 1755 de 2015, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así; toda petición tiene un término para resolverse de 15 días siguientes a la recepción, peticiones de documentos y de información tienen 10 días para resolverse, peticiones mediante las cuales se eleva una consulta tienen 30 días para resolverse.
>
> El art 21 de la Ley 1755 de 2015 señala que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informara de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito y dentro de ese término SE DEBE remitir la petición al competente y enviar oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
>
> El art 31 de la Ley 1755 de 2015 señala que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la norma constituyen falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

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

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

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO GENERAL

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

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el ciudadano puede tener en relación a la función administrativa, a través del trato amable y diligente de cada uno de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Cumplir con el programa de gestión documental de la Alcaldía Municipal de Cajicá, para los procesos de: recepción, trámite, distribución y seguimiento de la información en forma personalizada y centralizada, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.

Retroalimentar y propiciar acciones correctivas y preventivas competentes al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

1.3. ALCANCE

Inicia desde el primer contacto de un ciudadano 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 de expectativas de los ciudadanos.

1.4. DEFINICIONES

AMABILIDAD: Es la manera más sencilla, delicada y tierna de hacer realidad un amor maduro y universal, libre de exclusivismos. Ese amor que dice «te necesito porque te amo» y no te amo porque te necesito». Es entonces cuando la amabilidad se convierte en una constante porque el comportarse de manera complaciente y afectuosa con los demás, sentir su felicidad, es lo mismo que sentir la propia dicha y alegría compartida. Ser amable llega a ser algo así como una «necesidad biológica del espíritu.[1]

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

ATENCIÓN PREFERENCIAL: Es el servicio que se le brinda desde la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

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

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

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

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

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

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

[1] (Sector Matematica. , S,f)

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: Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.[2]

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

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

DEBER DE DENUNCIAR: Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos, tiene connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el Articulo 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.

[2] (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2008)

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

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

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

EMPATÍA: Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.[3]

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

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

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

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

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

[3] (Abaut en Español, S,f)

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 envió, 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 envió.

RECLAMANTE: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.[4]

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

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

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

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

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

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

[4] (SATISFACTION QUALITY MANAGEMENT CUSTOMER, 2004)

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.

2. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. ALTA DIRECCIÓN

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

2.2. SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCION 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 PQRS, así como del análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas, destinando para ello los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.

2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas. Además, deberá vigilar que

la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Con en el fin de hacer control y seguimiento de las PQRS, la oficina de Control Interno, vigilará y controlará el registro y apropiado tramite de las PQRS que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

2.4. EQUIPO O UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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

2.5. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS

Todos los funcionarios y/o contratistas tienen la competencia para atender y para resolver la PQRS en el tiempo que determine la Ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin. Cada dependencia contará con un responsable directo de la trazabilidad de las PQRS que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Ventanilla Única.

2.6. VENTANILLA CORRESPONDENCIA

Oficina responsable que depende de la Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS y encargada de recepcionar, tramitar, remitir al competente y resolver cuando sea posible las quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, en materias relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, actos de corrupción o que puedan constituir conductas típicas penales o faltas disciplinarias por parte del funcionario y/o contratista según sea el caso.

3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANO

3.1. PRESENCIAL

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

Ventanilla de correspondencia.

Recepción, trámite, distribución y seguimiento de la correspondencia en forma personalizada y centralizada, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.

Punto de información

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

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

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

El espacio de atención al ciudadano se cerrará una vez se hayan atendido a todos los usuarios 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).

Gráfica. 1. Direcciones Sedes Administración Municipal

3.2. ESCRITO

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

requerimientos que presente la ciudadanía. Cuando por reglamentación y medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en casos específicos de naturaleza de orden público, seguridad social o cualquier otra índole que afecte la atención presencial al ciudadano, se debe realizar únicamente por los medios electrónicos como el chat www.cajica.gov.co, pagina web, correos electrónicos contactenos-pqrs@cajica.gov.co, diratencionalciudadano@cajica.gov.co, teléfono institucional de la Dirección de Atención al Ciudadano por el tiempo que dure las medidas adaptadas.

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

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

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

GAC-FM001 - Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes.
GAC-FM002 - Formato encuesta de satisfacción de atención al usuario.
GAC-FM003 - Formato de apertura de buzón.
GAC-FM009 – Formato encuesta programa social

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

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

El buzón tiene las siguientes características:

- Se encuentra en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios (ciudadanos internos), como para los usuarios y comunidad en general (ciudadano externo).

- Debe permanecer cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.

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

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

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

***Nota 1**: La Administración Municipal mantendrá absoluta reserva en el manejo de los datos personales que los usuarios proporcionen en los formularios depositados en el buzón de acuerdo a lo establecido en La Ley 1581 de 2012 o Habeas Data por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*

En lo referente a las encuestas, estas se aplican en las diferentes oficinas de la Administración a los usuarios que se acerquen a solicitar servicios, funcionarios de la Dirección de Atención Integral al Usuario aplicarán aleatoriamente encuestas a las personas que realicen PQRS y de igual manera a usuarios internos, a fin de hacer seguimiento en la atención al usuario tanto interno como externo.

***Nota 2**: Las oficinas que no manejan gran afluencia de usuarios externos, debe aplicar encuestas a los usuarios internos.*

3.3. VIRTUAL:

Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del enlace disponible en el sitio web www.cajica.gov.co o al correo electrónico de contactenos-pqrs@cajica.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General a través de la Dirección Integral de Atención al Usuario designa un responsable de la recepción y remisión de estas solicitudes.

Adicionalmente se cuenta con un chat disponible con un horario: lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., Vienes de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Al recibir mensajes fuera del horario establecido se responde desde el correo contáctenos de acuerdo a la información solicitada.

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

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

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

3.4. TELEFÓNICO:

A través de la línea 879 5356 y 883 7077 se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana. El horario de atención al usuario en el Municipio es de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., Vienes de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m

Este mecanismo permite acceder y orientar a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el operador del conmutador deberá direccionarla al funcionario encargado de recibir en la Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS.

Gráfica. 2.Líneas de Atención Telefónica

3.5. CORREO POSTAL

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

4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos 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, de correspondencia y virtual.

4.1. PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA TELEFÓNICA

- La atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que se descuelgue el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.

- Se debe tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes. También se debe vocalizar y pausar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible.

- Se debe evitar continuar una conversación cuando se este próximo a contestar el teléfono.

- Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo, se debe iniciar con un saludo “Buenos días”, “Buenas tardes”.

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

- En caso de que la llamada deba ser transferida, se le deberá indicar al usuario 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 el usuario 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 usuario el motivo por el cual se mantendrá en espera, sin dejar a la persona esperando más de treinta segundos, de lo contrario se retomará la llamada indicándole la causa de la espera.

- Se debe brindar respuesta puntual, precisa y forma cortes, en lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.

- Al terminar se debe agradecer al usuario por la llamada “Gracias por llamar a la Alcaldía Municipal de Cajicá, que tenga buen día”, esperar que el usuario cuelgue primero.

4.2. PROTOCOLO PARA BUZONES

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

El Registrador y/o funcionario designado debe dar consecutivo manual a cada uno de los Formatos “Buzón de Sugerencias” (PQRS-B-01).

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

Registrar y consolidar en el “Consolidado de Quejas Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

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

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

4.3. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

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 quehacer de la entidad y del Estado.

Horarios

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

Atención al ciudadano.

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

- Saludar con energía (que sea el funcionario o contratista quien inicie el diálogo, con franqueza y mirar a los ojos del interlocutor).

- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas, demostrar entusiasmo y cordialidad.

- Comportamiento: Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la entidad

- El tono de voz: habrá de ser intermedio.

- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.

- Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).

- Postura: La actitud adoptada mientras se atiende a las personas refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.

- 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.

- Presentación personal: La apariencia personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto al servidor público y a la Entidad. De allí la importancia de contar con una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación del funcionario siempre debe estar visible.

- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un

- Impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. 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 Secretarias, Direcciones Descentralizados, Consejo, Personería, etc.

Situaciones que se pueden presentan.

- 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 llamas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Luego de despedirlo, 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(a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.

- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique al usuario 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 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.* [5]

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

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

- Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata, debe explicar al funcionario la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá

[5] (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2015)

respuesta y el medio por el cual se le entregará, retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención, y Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?". Deje por escrito las tareas pendientes y haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).

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

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

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

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

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

Personal de seguridad

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso.

- Hacer contacto visual con ella, evitando mirarlo con desconfianza.

- Saludar de manera cordial.

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos quienes se encuentran en la entidad.

- Se debe solicitar a los peticionarios que sus objetos personales sean depositados en un casillero disponible a la entrada de la Alcaldía Municipal

- Orientar a la persona sobre la ubicación de las dependencias de la entidad a la cual debe dirigirse.

4.4. PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD.

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

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

- 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, tablets, 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.

4.5. 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.

4.5.1. ¿Que hacer?

- Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al ciudadano que está en buenas manos y que la Administración desea ayudarle 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.

4.5.2. 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 al 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.

4.6. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

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

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

4.6.1. 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.cajicá.gov.co, Asimismo, los ciudadanos pueden hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento en la sección “Hacer seguimiento a una petición, Queja o Reclamo enviado.

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

- Trámites y Servicios: a través del sitio Web, www.cajica.gov.co, se ofrece el catálogo de trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con referencia al plazo de presentación, servicios disponibles, requisitos, formularios de solicitud, horarios de los servicios

- Portal de participación ciudadana: el portal de participación ciudadana www.cajica.gov.co es un espacio en el cual los ciudadanos podrán plasmar sus opiniones por medio del planteamiento de

retos y el planteamiento de ideas abiertas, de igual manera podrán participar en los diferentes retos propuestos por la alcaldía.

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

- Chat en línea: A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con un funcionario, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información a través de http://www.cajica.gov.co/ estamos en línea/, en el horario de Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 05:30 p.m., los viernes de 7:00 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

La Atención Virtual acatarán el siguiente protocolo:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Contar con una identificación personal e institucional

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

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

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

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

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

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

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

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

Correos electrónicos por Áreas.

DEPENDENCIA	ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO
SECRETARIA GENERAL	Dirección de atención integral al usuario y PQRS	diratencionalciudadano@cajica.gov.co
		contactenos-pqrs@cajica.gov.co
ENTES DESCENTRALIZADOS	Concejo municipal de Cajicá	concejo@cajica.gov.co, concejo@cajica-cundinamarca.gov.co, secretaria@concejo-cajica-cundinamarca.gov.co
	Instituto de cultura y turismo	imctc@culturacajica.gov.co
	Instituto de deportes y recreación	ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co, ventanillaunicainsdeportes@gmail.com
	Instituto de Vivienda	insvivienda@cajica.gov.co
	Personería Municipal de Cajicá	personeriacajica@personeria-cajica-cundinamarca.gov.co

4.7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MADRES BENEFICIARIAS

Para la atención de las madres beneficias se debe seguir el siguiente protocolo:

- Registro definido por el Departamento para la Prosperidad Social DPS. EL cual se encuentra en el siguiente enlace: https://www.prosperidadsocial.gov.co/que/fam/Paginas/IngresoPS.aspx
- Revisar los datos de la madre beneficiaria en el sistema de información.
- Cuando la atención implica, **Novedad** se debe:
    - Recibir soporte (tarjetas de identidad, carta de solicitud)
    - Registrar los datos en el formato de Novedad
    - Registrar la novedad en el SIFA
    - Entregar el desprendible a la madre titular
- Proceso de verificación
    - Recibir documentación (Constancia de estudios o control de crecimiento y desarrollo)
    - Registrar los datos en el formato de Novedad
    - Guardar la documentación en la carpeta de verificación para ser tramitados en SIFA cuando se abra el periodo.
    - Entregar el desprendible a la madre titular

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

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

Fiscalía

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

Comisaría de familia

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

Secretaria de Salud

- Brindar atención médica

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

ICBF

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

Inspección de Policía

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

4.9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL.

Fiscalía

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

ICBF

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

Comisaría de familia

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

Secretaria de Salud

- Brindar atención médica

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

Inspección de Policía

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

Medicina legal

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

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

- Recibir quejas
- Brindar Orientación y asesoría legal

4.10. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS-SPA

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

4.11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ANTE CONDUCTA SUICIDA.

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

4.12. PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS

- Recepcionar solicitud en ventanilla única.
- El funcionario encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta a la Dirección de Gestión Humana - Profesional de Talento Humano.
- Una vez la queja llegue a la Dirección de Gestión Humana, esta se remite al Jefe inmediato del funcionario, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/202, Artículo 51. Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará por escrito la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno.
- En el evento de que el servidor público respectivo incurra en reiteración de tales hechos habrá lugar a formal actuación disciplinaria.
- La queja debe ser contestada por el jefe inmediato quien informara al ciudadano las acciones realizadas con respecto a la misma.
- La secretaria deberá informar por escrito a la Dirección de Gestión Humana, el trámite realizado ante dichas quejas y por medio del plan de mejoramiento individual se generarán acciones para darle herramientas al funcionario que permitan que mejore la atención al usuario, independientemente del proceso disciplinario que se decida adelantar.
- De igual forma se le debe hacer seguimiento al plan de mejoramiento individual el cual se realizará cada cuatro meses.

4.13 PROTOCOLO PARA ATENDER QUEJAS CONTRA CONTRATISTAS

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

5. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

La ventanilla de correspondencia es la encargada de gestionar de manera centralizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales y de cumplir con las fases de

recepción, distribución y trámite del Programa de Gestión Documental además de las siguientes funciones:

- Radicar, recibir, registrar, archivar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de los tiempos contemplados en la Ley, bajo la debida reserva y en orden consecutivo.

- Ofrecer asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias que lo requieran.

- Tener estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.

- Advertir con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos de Ley, para dar respuesta a los trámites y solicitudes de la comunidad.

- Brindar atención con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que asistan a entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre sus trámites.

- Acoger las disposiciones reguladoras sobre manejo de correspondencia, radicando únicamente los documentos que cumplan con los requisitos establecidos.

Las actividades que se realizan en la ventanilla de correspondencia son definidos por la Dirección Integral de Atención al Ciudadano y describen la Gestión de PQRDS así como los tiempos de atención de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, definidos al interior de la Alcaldía Municipal de Cajicá, los cuales están contenido en la Resolución No. 390 de Julio 3 de 2015 que modifica la Resolución 968 de octubre 8 de 2014.

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 envió 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 él envió al peticionario transcurridos 3 días hábiles.	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 él envió 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 él envió al peticionario.	Secretario de despacho

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de 10 días hábiles. Cuando no se trate de peticiones de información, se regularán por lo dispuesto en el artículo 14 del mismo cuerpo normativo	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)	Ley 734 de 2002. Resolución 287 de 22 de Abril de 2015.	Teniendo en cuenta que 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, conforme a la Resolución No. 287 de 22 de abril de 2015. El incumplimiento a estos tiempos dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones disciplinarias de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2002.	SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)

6. CAPITULO SÉPTIMO: MEJORA CONTINUA

6.1. SEGUIMIENTOS A ATENCIÓN DE USUARIOS

La Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs, mediante el seguimiento y la retroalimentación, busca acciones de mejora en la satisfacción al ciudadano. Cuando se presenten estas situaciones se solicitará al responsable directo que cree estrategias para reducir o eliminar la insatisfacción del ciudadano. Es importante resaltar que cuando un ciudadano quede insatisfecho con la atención o información prestada es una oportunidad de mejora ya que permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora del servicio.

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

Seguimiento a casos típicos

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

Seguimiento a casos atípicos

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

La organización debe mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos. Esto puede ser alcanzado a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas.

Por lo anterior es necesario realizar seguimiento a todas las solicitudes presentadas por los usuarios ya que ellos son la razón de ser de la administración y se debe trabaja en pro de ellos, estas acciones correctivas deben ser monitoreadas y se debe tener registro de las precauciones y mejores que la alta dirección considere necesario.

6.2. INDICADORES DE GESTIÓN

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

TIPO	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA
Efectividad	Calidad del Servicio	Medir la satisfacción del ciudadano con los servicios prestados por la administración municipal de Cajicá, a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción.	(Nº de encuestas con satisfacción en calidad/encuestas aplicadas) *100
Eficacia	Cumplimiento de términos legales de atención a PQRS	Medir el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRS	Cantidad de PQRS respondidas fuera del tiempo/Total PQRS

DOCUMENTOS RELACIONADOS

GAC-FM001 - Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes
GAC-FM002 - Formato encuesta de satisfacción de atención al usuario
GAC-FM003 - Formato registro de apertura de buzón
GAC-FM004 - Formato de entrega de encuestas de satisfacción al usuario
GAC-FM005 - Formato paz y salvo gestión de PQRDS
GAC-FM006 – Formato registro de visitantes
GAC-FM007 – Formato control de correspondencia
GAC-FM009 – Formato encuesta programa social

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio
30/07/2014	01	Se crea documento
27/03/2015	02	Se actualiza documento con Protocolos de Atención al Ciudadano.
06/07/2015	03	Se actualiza documento con la nueva normatividad.
19/10/2016	04	Se actualiza documento por cambio de Líder de Proceso
21/05/2020	05	Se actualiza de acuerdo a nueva estructura e información del proceso.

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
Luz Marina Carrón Navarrete	Álvaro Andrés Pinzón Cadena	Fabio Hernán Ramírez Rodríguez
Director Atención Integral al Usuario y PQRS	Secretario General	Alcalde Municipal