

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA DE FUNZA
NIT 899.999.433-5

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE.....	5
4. RESPONSABLE	5
5. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	5
6. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	6
7. DEFINICIONES	7
8. GENERALIDADES.....	9
a) ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	10
b) CARACTERÍSTICAS DEL BUEN SERVIDOR PÚBLICO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO ...	11
c) COMUNICACIÓN EFICAZ	12
d) ACCIONES QUE DEBEMOS EVITAR.....	13
9. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES	14
a) Imposibilidad de resolver dentro del término establecido.....	15
b) Solicitud de prórroga	15
c) Traslado por competencia:	16
d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito.....	16
10. COMPETENCIA Y RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN DE PQRS	17
a) Ventanilla única	17
b) Área de servicio al ciudadano.....	18
c) Secretarios De Despacho, Gerentes, Jefes De Oficina Y Directores.....	18
d) Oficina De Control Interno	19
e) Oficina De Control Interno Disciplinario	19
f) Oficina De Relacionamento Con El Ciudadano	19
11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	19
11.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	19
11.2 ATENCIÓN PERSONALIZADA A CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	21

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

11.3 MANEJO CORDIAL DE EVENTUALIDADES EN LA ATENCIÓN.....	22
a) Si debe retirarse:	22
b) Sí la solicitud del Usuario no puede resolverse en ese lugar:	22
c) Qué hacer cuando la respuesta no puede resolverse en el momento:.....	22
11.4 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO:	22
11.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:.....	23
11.6 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN	24
11.7 ¿CÓMO ACTUAR CON USUARIOS INCONFORMES?	25
11.8 ¿CÓMO AYUDAR AL CIUDADANO(A) INCONFORME?.....	26
11.9 CORREO ELECTRÓNICO	26
11.10 CHATBOT	27
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	30
13. DESATENCIÓN DE LAS PQRS.....	31
14. INCUMPLIMIENTO DE LAS ENCUESTAS.....	32
15. PARÁMETROS PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA TRÁMITE INTERNO DE PQRSD.....	32
a) Documento entregado directamente al destinatario:	33
b) Documento enviado vía correo electrónico:.....	33
c) Documento enviado vía correo certificado:	34
d) Documentos anónimos:.....	35
e) Trámite PQRSD por competencia	35
f) Trámite cuando se recibe más de 5 veces la misma PQRSD.....	36
g) Documento interno (Memorando)	37
16. PARÁMETROS VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	38
a) Actualización de nomenclatura para documentos enviados en forma física.....	38
b) Horario de radicación oficios en físico	38
c) Tiempos de respuesta marcados como enviados vía correo electrónico	39
d) Parámetros solicitud de servicio de correo certificado.....	39
17. NORMATIVIDAD	40

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

1. INTRODUCCIÓN

Considerando que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio al ciudadano, de conformidad con lo establecido a la Constitución Política de Colombia en su artículo 2º., dando cumplimiento a esta disposición, las entidades deben asegurar la interacción efectiva entre los servidores públicos y los ciudadanos, por ello la Administración Municipal presenta el protocolo de Atención al Ciudadano que hace parte del Sistema Integrado de Gestión.

La atención al ciudadano(a) es la razón de ser que inspira nuestro quehacer como servidores públicos, nuestro trabajo y esfuerzo tiene como objetivo primordial satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. La atención al ciudadano(a) en Funza, tiene como objetivo hacer posible que los deberes del ciudadano (a) se conozcan y se cumplan, así como sus derechos sean reconocidos; de manera tal que, contribuyamos en el proceso de mejora de sus condiciones actuales y elevar su calidad de vida, acciones que nos permitirán perfilarnos como un municipio referente en calidad. Así pues, el servicio a brindar por los servidores públicos del Municipio, deberá estar contextualizado en los valores y la calidez humana, con una real capacidad de ver las cosas desde la perspectiva de los usuarios (as), realizando todas las acciones que, en equipo, nos permitan solucionar sus requerimientos.

La finalidad de este protocolo es el de guiarnos hacia la construcción de una cultura por y para el servicio, un compromiso con nuestros usuarios (as) y nosotros mismos. Es indudable que procesos como la globalización y la información derivada de ello, redundan en el deseo de los usuarios por recibir cada vez una mejor atención, enmarcada en la eficacia, la justicia, la igualdad, la verdad, la amabilidad y la calidez.

En este sentido y con tales exigencias, esperamos que este protocolo sea una herramienta que nos permita guiar nuestro diario quehacer hacia la prestación de un servicio cada vez más humano, cualificado y en observancia de los usuarios; que nos conduzca a representar de manera adecuada al Estado Colombiano a través de nuestras entidades gubernamentales en el Municipio de Funza.

La atención al ciudadano(a) debe propender porque quien acuda a cualquier entidad, por el medio que sea, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado”.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

2. OBJETIVO

La presente guía operativa tiene por objeto regular el Sistema de Atención al Usuario - de la Alcaldía de Funza, sus derechos, principios, políticas, procedimientos y funcionamiento aplicable a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD, interpuestas por la ciudadanía, así como establecer lineamientos de Atención al Ciudadano como parte fundamental en el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Funza.

3. ALCANCE

Inicia con la recepción y atención al ciudadano, con el procesamiento de su requerimiento y termina con la evaluación de la satisfacción del servicio y/o suministro de información telefónica.

El presente protocolo aplica a todos los procesos de la Alcaldía de Funza, sus principios, criterios y procedimientos derivados del mismo, son de estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios administrativos de planta en cabeza de los Secretarios, Jefes y Directores como actores directos, así como el personal de apoyo a la gestión de la entidad por contrato de prestación de servicios.

4. RESPONSABLE

Servidores Públicos Administración Central Municipal

5. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Alcaldía de Funza, se compromete a ofrecer atención a sus usuarios, bajo los preceptos de un servicio de calidad, oportuno y eficaz, que supere las expectativas de nuestros grupos de interés, soportados en un equipo humano idóneo, que dé ejemplo de trabajo en equipo y que permita orientar con eficiencia a los usuarios, teniendo en cuenta las siguientes directrices:

- a) Suministrar al usuario información oportuna, veraz, exacta, precisa, clara, y verificable, al momento de resolver sus inquietudes.

	<h1>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h1>
	<h2>10-PT-1</h2>

- b) Respetar el marco normativo vigente externo e interno relacionado con los temas objeto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD, interpuestas por la ciudadanía
- c) Desarrollar la cultura de la excelencia en la prestación del servicio como factor clave de éxito del mismo.
- d) Explicar al usuario, los beneficios, características y modo de utilizar las herramientas del Sistema de Atención al Ciudadano, generando estrategias de comunicación interactivas y socialización frente a los grupos de interés.

6. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

El Sistema de Atención al Usuario de la Alcaldía de Funza, se regirá por los siguientes principios:

- a) **Celeridad y Oportunidad:** Los plazos para el cumplimiento de la gestión de las PQRS son perentorios y los términos con que cuenta la Alcaldía de Funza para resolverlos deben ser de estricto cumplimiento, salvo que no fuere posible resolver la petición en los plazos legalmente señalados, para lo cual la administración deberá motivar los hechos sin que esto implique una maniobra dilatoria de la petición.
- b) **Igualdad:** Los actores que hacen parte de la Atención al Ciudadano deberán garantizar la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, para la gestión de PQRSD, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- c) **Integralidad y Veracidad de la Información:** Toda la información que se emita a través de los canales dispuestos por la Alcaldía de Funza para la atención al usuario debe ser institucional, provenir de fuentes oficiales y evitar expresiones de opiniones personales. Asimismo, es fundamental que las respuestas sean claras y resueltas de manera integral, garantizando así la satisfacción del ciudadano.
- d) **Responsabilidad:** Todos los funcionarios de la entidad, personal de apoyo a la Gestión de la Alcaldía por contrato de prestación de servicios, son considerados actores de la Atención al Ciudadano y, en virtud de ello, son responsables de las

	<h1 style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h1> <h2 style="text-align: center;">10-PT-1</h2>
---	--

acciones que se ejecuten en la gestión de las PQRSD y asumen las obligaciones derivadas de sus actuaciones.

- e) **Respeto y Buena Fe:** Los actores que hacen parte de la Atención al Ciudadano deberán interactuar guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.
- f) **Transparencia:** Toda respuesta a una PQRSD debe adoptarse de tal manera que sea conocida por el usuario, garantizando el seguimiento de éstos al trámite y a la información sobre el procedimiento en cualquier etapa de la misma.

7. DEFINICIONES

Para la gestión y conceptualización de PQRS en el Sistema de Gestión al Ciudadano, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones, las cuales complementan y permiten dar claridad a su aplicabilidad:

- **Ciudadano:** Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Consulta:** Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la entidad.
- **Consulta a Bases de Datos:** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- **Clientes Internos:** Son los funcionarios y colaboradores de la entidad que solicitan apoyo, colaboración o disposición para recibir el servicio requerido.
- **Denuncia:** Es la comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un delito o de una falta, con el fin de que ésta

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

inicie las investigaciones preliminares que permitan constatar la veracidad acerca de la ocurrencia del hecho ilícito, así como el presunto autor del mismo.

- **Derecho de Petición:** El derecho de petición es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.
- **Derecho de Petición en Interés General:** Es la solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados. 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. En este evento, es posible individualizar al peticionario. 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:** Es la solicitud elevada por un usuario en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Administración Municipal. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración Municipal, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.
- **Felicitación:** Es un reconocimiento o agradecimiento formal dirigido a una persona, equipo o entidad que ha brindado un servicio de calidad, destacándose por su eficiencia, compromiso o actitud profesional. Este tipo de felicitación se otorga para valorar el buen desempeño de un servicio prestado al ciudadano.
- **PQRSD:** Manifestación explícita del usuario relacionada con una solicitud o expresión de su percepción, sobre una situación, concepto, producto o servicio de la Alcaldía de Funza.
- **Petición entre autoridades:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.
- **Reclamo en materia de Datos Personales:** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos y contratistas en su ejercicio de función pública.
- **Solicitud de copias:** Mecanismo mediante el cual se solicita a la entidad copia de los documentos que reposan en los archivos de la Administración Municipal. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Alcaldía.
- **Solicitud de información:** El derecho de petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.
- **Traslados por competencia:** Hace referencia al proceso mediante el cual una PQRS es redirigida o transferida a la entidad o área correspondiente que tiene la competencia para atenderla. En otras palabras, si un asunto es recibido por una dependencia que no tiene la autoridad o responsabilidad para resolverlo, se traslada a la entidad que sí está facultada para hacerlo.

8. GENERALIDADES

El presente protocolo tiene como generalidades:

Todos los requerimientos que lleguen a la entidad, deberán ser recepcionados, sin

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

excepción, por parte de la Ventanilla Única, para su respectivo direccionamiento y trazabilidad.

Es responsabilidad de cada secretario de Despacho, Gerente, Jefe de Oficina, director y Líder de Proceso dar trámite a los requerimientos pendientes en el plazo correspondiente, en cumplimiento al memorando interno 001 con fecha 31/07/2024.

a) ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para la Administración Municipal, el servicio por parte de los servidores públicos, deberá estar enmarcado por los siguientes atributos que nos permitirán cualificar nuestra acción y brindar calidad, calidez y efectividad.

Nuestro actuar frente a los usuarios deberá ser:

- **Amable:** Nuestra atención será respetuosa, gentil, sincera, brindando la importancia que en verdad merecen, y demostrando una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestros despachos.
- **Confiable:** La información brindada deberá suministrarse con seguridad por parte del servidor, además debe estar vigente, sustentada en documentos cuya actualidad no esté en duda y debe transmitirse sin reservas, dubitaciones o salvedades.
- **Digna e igualitaria:** Nuestra atención deberá brindarse en observancia de la condición humana, cualquiera sea la posición del ciudadano(a), servidor público de cualquier nivel, público general, menores de edad, y prestaremos especial dedicación a personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad.
- **Efectiva:** Debemos ser ágiles, coherentes y prestos, para que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, teniendo en cuenta, desde luego, que éstas han de estar enmarcadas en normatividades y principios que rigen nuestra actuación como servidores públicos. El Usuario siempre deberá salir con una respuesta clara a su solicitud.
- **Oportuna:** La atención deberá brindarse de manera inmediata, en el momento que corresponda y en observancia del tiempo establecido.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- **Informativa y Formativa:** Nuestra actuación deberá contribuir al conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos(as) frente a la Administración, serán informados para seguir procesos y procedimientos que les permitan participar con conocimiento y calidad.
- **Actual:** La información suministrada ha de ser vigente que le permita actuar con precisión y seguridad.
- **Adaptable:** La atención deberá brindarse en observancia de las necesidades físicas o conceptuales propias del usuario, así el servidor público podrá acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as).
- **Solidaria:** El ciudadano(a) deberá sentir que es único e importante, que su solicitud será tratada y resuelta por servidores capaces de ponerse en su lugar.
- **Responsable:** La información a brindar será fiel a la verdad, sustentada y verificable; motivo por el cual el servidor público deberá estar preparado y actualizado para ejercer con idoneidad y conociendo su responsabilidad sobre los procesos o procedimientos que, de la información suministrada, derive el usuario.
- **Tolerante:** Entendida como el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los otros, aun cuando, son diferentes o contrarias a las propias.
- **Transparente:** Es decir, que los hechos, las acciones sean evidentes, que no den lugar a dudas ni ambigüedades.

b) CARACTERÍSTICAS DEL BUEN SERVIDOR PÚBLICO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Nuestra actuación deberá brindarse con la mejor actitud, que todo usuario(a) sienta una especial atención, de manera que una sonrisa puede ayudarnos a brindar una presencia más empática y amable, pero además debemos brindar una atención asertiva en nuestro comportamiento, entre ellas:

- Autocontrol
- Creatividad
- Cortesía (amabilidad, educación, higiene, comportamiento moral)
- Sensibilidad y comprensión

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento
- Capacidad de persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para cerrar conversación repetitiva por parte del usuario
- Finalmente debemos orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos

c) COMUNICACIÓN EFICAZ

- Escuche atentamente, tome nota de la inquietud de su interlocutor, trate de entenderle asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que el ciudadano, desea manifestar.
- Tome con total seriedad los comentarios del ciudadano.
- Procure no discutir ni defender la Entidad; acoja las recomendaciones como una contribución importante para el mejoramiento de la gestión y del servicio.
- Tenga en cuenta que la molestia del ciudadano refleja su inconformidad con el producto/ servicio recibido y solicita, por ello, un resarcimiento.
- Ayúdele a definir si desea levantar una queja, un reclamo, derecho de petición o si, por el contrario, desea contribuir con una sugerencia de mejora.
- Recuerde siempre que debe inspirar confianza y seguridad al interlocutor, aclare que la información recibida será analizada y respondida por el área pertinente o la oficina de Atención al Ciudadano según su competencia.
- No prometa soluciones que no estén a su alcance; cíñase a los procedimientos establecidos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Solucionar oportunamente si el tema está a nuestro alcance inmediato, con el fin de evitar una PQRS posteriormente.
- Utilice un lenguaje sencillo, prescinda del lenguaje técnico.
- No emita juicios de valor.
- Demuestre su intención de ayuda, evite manifestar prevención, descalificación o burla.
- Sea respetuoso en su trato, siga el protocolo establecido para cada uno de los procedimientos; sea tolerante y paciente.
- Recuerde que el proceso de escucha requiere centrarse en el tema evitando distracciones o realizar al tiempo otra actividad, la escucha activa reduce la tensión, ayuda a comprender a los demás, estimula la cooperación y el trabajo en equipo, aumenta la confianza del interlocutor, proyecta imagen de respeto.
- La presentación del personal es fundamental, en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la entidad, así como el uso correcto del carnet institucional y del uniforme si es el caso.
- En la expresión del rostro es relevante una sonrisa, pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

d) ACCIONES QUE DEBEMOS EVITAR

- **Palabras:** No saludar o despedirse, tutear, frases ofensivas “me entiende”.
- **Actitudes:** Hablar casi gritando, acercarse al hablar, ignorar al usuario, atender desde lejos.
- **Gestos:** Bostezos, señalar, no mirar cuando le están hablando, dar la espalda, aspecto de burla, secretarse con un compañero mientras atiende al ciudadano.

9. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, los tiempos para resolver las PQRSD se establecieron en el artículo 4° de la Resolución 00398 de 2017 así:

Términos para resolver la PQRSD LEY 1755 DE 2015 Y RESOLUCIÓN 00398 2017		
CLASIFICACIÓN PQRSD	Tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015	Tiempo máximo para resolver cuando se solicita ampliar el plazo al ciudadano
	(días hábiles)	(días hábiles)
Petición de Interés General y Particular	15 días	30 días
Petición de Información	10 días	20 días
Petición de Documentos	10 días	20 días
Petición de Consulta	30 días	60 días
Petición de Consulta de Bases de Datos	10 días	20 días
Queja	15 días	30 días
Reclamo	15 días	30 días
Reclamo en materia de datos personales	15 días	15 días
Petición entre autoridades	10 días	20 días
Petición de Información por la Defensoría del Pueblo, Congresistas	5 días	10 días
Recursos	60 días	60 días
Traslado por competencia	5 días	10 días

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar prioridad en las respuestas al ciudadano, los términos para resolver las PQRSD en la Alcaldía de Funza, serán los siguientes:

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

Términos Internos para resolver la PQRSD en la Alcaldía de Funza		
CLASIFICACIÓN PQRSD	Tiempo establecido por la Ley 1755 de 2015	Tiempo establecido por la Alcaldía de Funza
	(días hábiles)	(días hábiles)
Petición de Interés General y Particular	15 días	10 días
Petición de Información	10 días	7 días
Petición de Documentos	10 días	7 días
Petición de Consulta	30 días	20 días
Petición de Consulta de bases de datos	10 días	7 días
Queja	15 días	10 días
Reclamo	15 días	10 días
Reclamo en materia de datos personales	15 días	10 días
Petición entre autoridades	10 días	7 días
Petición de Información por la Defensoría del Pueblo, Congresista	5 días	3 días
Recursos	60 días	45 días
Traslado por competencia	5 días	3 días

a) Imposibilidad de resolver dentro del término establecido

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso, antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Administración Municipal cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.

b) Solicitud de prórroga

Si por la complejidad del requerimiento y excepcionalmente no se puede responder a la

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

petición en el término inicial previsto, se deberá informar al peticionario que se le remitirá en un plazo que no excederá del doble inicialmente previsto, expresando los motivos de la demora. (Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011). La información al peticionario de la ampliación del plazo deberá hacerse antes que venza el plazo inicial.

En atención a lo anterior, se aclara que los términos deberán contarse desde que la Entidad, Alcaldía Municipal de Funza, recibió la petición, independiente del medio o canal empleado por el ciudadano para su presentación, y si al interior de esta, se trasladó entre dependencias.

Por tanto, los Secretarios de Despacho deberán garantizar la verificación ininterrumpida de los canales institucionales de comunicación de sus despachos y el seguimiento a cada uno de los derechos de petición a su cargo, hasta la recepción efectiva de la respuesta por parte del peticionario, para lo cual, en caso de no tener los datos de contacto del peticionario, y la respuesta no contiene información reservada o sensible, se deberá publicar en la página web y/o cartelera de la entidad.

c) Traslado por competencia:

Si la petición no es competencia de la Alcaldía de Funza, debe realizar lo siguiente en cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala:

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Si la petición está incompleta por parte del ciudadano, debe realizar lo siguiente en cumplimiento al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 que señala:

Artículo 17. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Cuando una petición está incompleta y sea radicada por la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, el líder de PQRSD y el técnico administrativo de la Ventanilla Única de Correspondencia deberán solicitar por escrito los requisitos e información faltante necesarios para su trámite, conforme a lo dispuesto en el parágrafo primero del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Si el peticionario no atiende el requerimiento dentro del plazo establecido, la Oficina de Relacionamento podrá archivar la solicitud mediante un documento oficial de salida, el cual será notificado al ciudadano, indicando que no se recibió la información suficiente para resolver de fondo la PQRSD.

10. COMPETENCIA Y RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN DE PQRS

a) Ventanilla única

- Radicar todas las PQRSD, registrando todos los datos proporcionados por el ciudadano.
- La comunicación recibirá un número de radicado de manera inmediata.
- Informar al proceso de Servicio al Ciudadano área realizar la trazabilidad respectiva al documento.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

b) Área de servicio al ciudadano

- Verificar y hacer seguimiento a las PQRSD y enviar cada 8 días a los procesos las alertas de vencimiento de las PQRSD
- Llevar base de datos de peticiones actualizada
- Informar del incumplimiento de no dar respuesta en términos de ley a la Oficina de Control Interno, esto con el fin de que se haga el seguimiento y se escalen los casos más graves con la oficina de control interno disciplinario y por ende con la alta dirección
- Generar estadísticas de las PQRSD, tiempos de respuestas, quejas, calidad de las respuestas, atención telefónica
- Radicar las peticiones en el sistema de gestión documental que se reciben a través de los correos institucionales de peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co y contactenos@funza-cundinamarca.ov.co
- Generar los informes de encuestas de satisfacción que se aplican en todas las dependencias de la Administración a la comunidad en general.

c) Secretarios De Despacho, Gerentes, Jefes De Oficina Y Directores

Las responsabilidades están establecidas en el Decreto Municipal 116 de 2022 *“Por medio de cual se establece la estructura de la administración pública municipal, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central y se dictan otras disposiciones”*, en especial su artículo 109, en relación con las funciones generales de las dependencias, entre las que se encuentran:

(...)

2. Preparar los soportes técnicos requeridos para la atención y preparación de respuestas a acciones constitucionales y derechos de petición presentados por los ciudadanos referentes a los asuntos de su competencia y contestarlos cuando así lo requiera.

17. Facilitar el acceso a la información generada y que requiera la sociedad civil para el control social de su gestión.

23. Atender, dentro de los términos las actuaciones administrativas, acciones de tutela, acciones de cumplimiento y las solicitudes de conciliación de competencia de la Secretaría. (...) (Subrayado fuera del texto original)

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">10-PT-1</p>
---	--

En consecuencia, serán responsables, los Secretarios de Despacho, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores, Inspectores de Policía y Comisarios de Familia, así como todos los funcionarios que han sido designados como responsables, de dar respuesta a los derechos de petición en los términos legales y bajo los procedimientos internos establecidos para ello, so pena de iniciar acciones disciplinarias.

d) Oficina De Control Interno

Verificar que la atención de peticiones, quejas y reclamos sobre los servicios que presta la Alcaldía Municipal, se realice oportunamente conforme con las normas vigentes, así mismo rendir informe semestral al alcalde Municipal.

e) Oficina De Control Interno Disciplinario

Dirigir, coordinar y realizar en su totalidad la etapa de instrucción de los procesos disciplinarios que se tramiten en contra de los servidores públicos de la Administración Municipal conforme con la normatividad disciplinaria vigente, tal como queda consignado en el *formato de procedimientos 10-PR-01* del proceso de servicio al ciudadano.

f) Oficina De Relacionamiento Con El Ciudadano

- Administrar, orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de PQRS para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes en la toma de decisiones.
- Garantizar la implementación de las políticas de atención al ciudadano, así como del sistema de peticiones, quejas y reclamos que permita el desarrollo misional de la Alcaldía.


11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

11.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a las dependencias de la Entidad, para realizar algún trámite, solicitar información sobre algunos de los servicios, trámites, realizar una queja o reclamación entre otras.

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Las personas a cargo de la vigilancia, porterías, recepción e información	Dar la bienvenida y conocer la información de ubicación y quehacer de cada dependencia; su atención debe ser cálida recibiendo al visitante con una sonrisa y actitud amable, preguntándole su necesidad, para ser guiado rápidamente hacia el lugar de atención. Si la persona es en condición de discapacidad o en situación de vulnerabilidad propenderá por ofrecer atención prioritaria, exclusiva y digna.
Las personas a cargo de la vigilancia	La revisión de pertenencias, siempre se solicitará de manera gentil, ágil y se agradecerá al usuario el habernos colaborado con este proceso.
El personal servicios generales	Son los servicios que se prestan a colegas en el mismo lugar de trabajo, estas personas son empleadas, dentro de la empresa, su excelente actitud se ve reflejado y es imagen para el ciudadano que nos visita
Todos los servidores públicos	<p>Los servidores públicos del Municipio son anfitriones, lo que nos exige brindar la atención amable, cálida, eficiente, oportuna y respetuosa que los usuarios(as) merecen; por ello debemos tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer contacto visual con el ciudadano(a) y ser amable aplicando las normas de cortesía como saludar e identificarse, lo ideal sería conocer el nombre del usuario (a) para dirigirse a él de manera personalizada. • Un anfitrión saluda y guía al usuario antes que él lo haga y aún sin que él, necesariamente salude o se presente. • Brindar al ciudadano(a) una atención completa, exclusiva, sin dar lugar a interrupciones. • Los 30 primeros segundos son importantes para demostrar interés por el ciudadano(a) con un trato cordial, atento y cálido. • Asegurar la satisfacción del ciudadano(a) atendiendo el requerimiento y brindando información suficiente y pertinente. • Al cierre, garantizar un tratamiento y procedimiento adecuado, donde se haya atendido el requerimiento

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1
	<p>solicitado</p> <p>Finalmente, despídase de manera cordial y siempre, pregúntele si puede servirle en algo más o si tiene alguna inquietud.</p>

11.2 ATENCIÓN PERSONALIZADA A CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Las personas a cargo de la vigilancia, porterías, recepción e información	<p>Indagar con amabilidad a dónde se dirige y qué servicio solicita; quien se encargará de anunciarlo y ubicarlo donde corresponda; teniendo en cuenta que la atención al público deberá realizarse en la planta baja de las instalaciones facilitando el acceso a todos los usuarios con discapacidad, en el caso que la persona requiera ser direccionada a una dependencia ubicada en el segundo piso; dicho servidor encargado de la atención debe trasladarse a donde se encuentre el usuario</p>
Todos los servidores públicos	<p>Los funcionarios responsables de brindar la atención deberán emplear un lenguaje claro y entendible por la persona con discapacidad, evitando el uso de comentarios imprudentes</p> <p>Se deben facilitar los medios para que la persona exprese su solicitud, ubicándose dentro de su campo de visión o altura; proporcionando los recursos solicitados como papel y esfero o en el caso de que el usuario presente una Discapacidad Auditiva se debe establecer contacto con la Secretaría de Desarrollo Social con el fin de solicitar apoyo del intérprete en lengua de señas.</p> <p>Para brindar atención a personas con discapacidad visual, en el caso que solicite desplazarse de un punto a otro, se debe posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Así mismo, se puede solicitar el apoyo a la Secretaría de Desarrollo Social, en el caso de requerir transcripción de texto a escritura braille para brindar información clara al usuario.</p>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

11.3 MANEJO CORDIAL DE EVENTUALIDADES EN LA ATENCIÓN

a) Si debe retirarse:

Asegúrese de explicar al ciudadano(a) el motivo de la ausencia y solicite un tiempo claro en que la persona deberá esperarlo. Antes de partir, espere a que el ciudadano(a) conteste y exponga su decisión. Al regresar al punto, de forma cordial, exprese: “Gracias por esperar”.

b) Sí la solicitud del Usuario no puede resolverse en ese lugar:

Antes de dirigir al ciudadano(a) al nuevo lugar, establezca 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 reúna los datos necesarios para resolver su inquietud.

Asimismo, indíquele al ciudadano, el lugar al que debe desplazarse, la hora y la persona que lo atenderá en adelante. Finalmente haga seguimiento al resultado de la gestión para garantizar que el servicio se brindó adecuadamente; aún es su responsabilidad.

c) Qué hacer cuando la respuesta no puede resolverse en el momento:

- Explique el motivo que demora el proceso
- De ser posible, Informe la fecha y hora aproximada en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio que se usará
- Si la persona debe ser atendida en otra dependencia, contacte al encargado y guíe al usuario al lugar para surtir el proceso
- Finalice el contacto cordial y cálidamente
- Antes de despedirlo, resúmale el estado del requerimiento y concluya, No olvide preguntarle: “¿Hay algo más en que pueda servirle?” Agradezca al ciudadano (a) el haber venido y dar la oportunidad de servirle

11.4 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO:


- Demuestre atención exclusiva, mire a los ojos y barbilla, asienta de vez en cuando.
- Diríjase de manera calmada y con un tono de voz tranquilizante.
- Mantenga la calma, recuerde que usted es un servidor y que está allí para servir.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Aprenda el nombre del usuario(a) atendido y diríjase en los términos “señor, señora”.
- Procure no hablar con sus compañeros de temas ajenos al tratado con el usuario.
- Su atención debe ser exclusiva.
- Evite tutear al ciudadano(a), recuerde las precedencias de trato, tampoco emplee frases con contenidos afectuosos: “mamita”, “reinita”, “amorcito”, “corazón bello”...
- Recuerde y aplique buenos modales si necesita saludar, reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, hágalo con discreción e higiene.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos(as), sin distingo alguno. El servicio del Estado, no se brinda con favoritismos.
- Tener presente política de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas de la administración municipal
- No coma ni mastique chicle en su lugar de trabajo. Para refrescar su aliento, porte alimentos secos (uvas pasas, maní) o mentas y consuma agua durante el día.
- Evite lanzar juicios de valor o calificativos con respecto a la exposición del ciudadano(a), tampoco le cree falsas expectativas. Atender al usuario no implica asumir su problema como propio, pero si guiarle para su resolución.

11.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Todos los servidores públicos	La atención telefónica debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono. Hablar con una sonrisa ¡cambia el contexto!
Todos los servidores públicos	<p>Enfóquese para contestar el teléfono antes del cuarto timbre y salude con lema institucional de la Alcaldía de Funza de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brinde un servicio amable, rápido, concreto y efectivo. 2. Exprese con una sonrisa para mejorar el tono de la conversación.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	10-PT-1	
	<p>3. Conteste el teléfono antes de que suene el cuarto timbre.</p> <p>4. Salude e identifíquese con voz clara, en tono neutro y cordial con el lema institucional: <i>“Alcaldía Municipal de Funza, buen día habla (nombre del funcionario, cargo y secretaría). ¿En qué puedo ayudarle?”</i></p> <p>5. Asegúrese de conocer el tipo de solicitud antes de poner al ciudadano en espera o transferir la llamada.</p> <p>6. En situaciones adversas o de conflicto, mantenga un trato profesional con paciencia, un tono pausado y conciliador.</p> <p>7. Utilice las herramientas de atención al ciudadano y el portafolio de servicios de tu dependencia para atender incidencias, responder preguntas y resolver conflictos.</p> <p>8. Al finalizar la llamada despídete diciendo amablemente: <i>“Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Funza”.</i></p>	

11.6 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN

Si el ciudadano(a) debe esperar que Usted consulte:

- Diríjase al ciudadano(a) y explíquele la razón, también dele un tiempo aproximado de espera.
- Antes de retirarse, para consultar explíquele por qué se ausentará.
- Cuando retome la llamada exprese: “gracias por su espera”.
- Si la espera es superior a 5 minutos, ofrézcale la oportunidad de elegir, sí continúa o mejor le da su número telefónico para que usted pueda resolver el tema y llamarlo para enterarlo de la respuesta. Ofrezca un tiempo para llamarlo y cúmplalo.

Para transferir una llamada:

- Exprésele al ciudadano(a) el motivo de la transferencia y pregúntele si está dispuesto a esperar.
- Indique a su compañero nombre y resumen del caso para que se empape del tema y no realice reprocesos informativos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- La persona que recibe la llamada tiene la responsabilidad de atenderlo evitando hacer preguntas repetitivas, brindar respuestas erráticas e inseguras, o contestar: “ahora no puedo”, “no tengo tiempo”...
- Recuerde, que aún después de transferida la llamada, debe realizar seguimiento para conocer el estado final del caso.

NO OLVIDE:

- Identifíquese ante el usuario.
- No atienda aspectos distintos, preste plena atención a la solicitud del ciudadano.
- Refleje una actitud agradable, respetuosa y amigable.
- No discuta.
- Despídase agradeciendo la comunicación.
- La vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- Si el mensaje del ciudadano no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su solicitud.

11.7 ¿CÓMO ACTUAR CON USUARIOS INCONFORMES?

Recuerde que el usuario(a) no tiene nada en contra suyo, no es personal, usted es un servidor que cumple su misión de atención, recolección de información e interviene para mejorar la calidad de vida del usuario(a).

- Permítale desahogarse y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa, muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme, mantenga el contacto visual.
- No tome la cosa como algo personal; el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra usted, no se forme una opinión negativa del ciudadano(a), pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano(a) y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema: obtenga del ciudadano(a) toda la información que necesite”.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1


11.8 ¿CÓMO AYUDAR AL CIUDADANO(A) INCONFORME?

- Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano(a).
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución; si puede, contacte posteriormente al ciudadano(a) para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Es propósito de la Administración Municipal que la atención al ciudadano(a) sea satisfactoria para las partes involucradas y favorezca la calidad de vida del usuario(a), esto permitirá alcanzar nuestros objetivos de calidad, efectividad y excelencia.
- La buena atención al ciudadano(a) debe ser nuestra razón de ser y el enfoque de nuestro quehacer, independiente que la petición realizada, no siempre pueda cumplirse, nuestro “cliente” debe irse con la sensación de haber sido respetado, dignificado, escuchado y atendido.

11.9 CORREO ELECTRÓNICO

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías la atención virtual a la ciudadanía, es el medio más utilizado para acceder a información e interponer solicitudes a la administración.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Todos los servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar constantemente el correo electrónico de la oficina ● De ser posible responder inmediatamente ● El encabezado de una respuesta debe ser propio de una comunicación oficial: fecha, persona (señor, señora, doctor/a, niño/a), nombre y cargo, ciudad,

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	10-PT-1	
	<p>país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta estándar: “Referente a su (petición, queja, reclamo, sugerencia) nos permitimos informarle...” Procure no utilizar lenguaje técnico y sea siempre respetuoso. • Despedida: Agradecemos su comunicación. Atentamente, nombre y cargo del funcionario responsable. • Incluir como obligatorio el QR o el link de la encuesta dentro del mensaje enviado. 	

11.10 CHATBOT


La Alcaldía de Funza, comprometida con el fortalecimiento de la comunicación entre la ciudadanía y la Administración Municipal, ha implementado el ChatBot, una innovadora herramienta basada en inteligencia artificial. Diseñado para garantizar el acceso a trámites y servicios, así como para asegurar el derecho a una información clara, objetiva y oportuna, este sistema interactúa con los ciudadanos a través de conversaciones automatizadas en lenguaje natural, resolviendo sus inquietudes de manera rápida, eficiente y accesible.


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Chatbot	<ul style="list-style-type: none"> • Responder preguntas frecuentes de manera inmediata y precisa. • Recopilar datos básicos de los usuarios: nombre, contacto y descripción de la solicitud. • Identificar solicitudes complejas y escalarlas automáticamente a los asesores asignados.
Asesores de la Oficina de Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las solicitudes escaladas por el Chatbot. • Gestionar las peticiones a través de enlaces con las dependencias correspondientes.

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	10-PT-1	
con el Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar formalmente las peticiones no resueltas en el sistema de PQRSD. 	
Enlaces secretarías de la administración municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención oportuna a las solicitudes escaladas por los asesores de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. • Gestionar las peticiones transferidas mediante la plataforma del Chatbot, garantizando una respuesta y seguimiento adecuado a cada conversación. 	

➤ **PROCESO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHATBOT**


FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
Interacción inicial	<ul style="list-style-type: none"> • El ciudadano inicia la consulta en el Chatbot. • El chatbot proporciona respuestas automatizadas a preguntas frecuentes, cómo horarios, trámites básicos o contacto de dependencias.
Recopilación de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Si la consulta requiere intervención humana, el Chatbot solicita: • Nombre del usuario. • Número de documento • Correo electrónico. • Breve descripción de la solicitud.
Escalamiento automático	<ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes complejas son enviadas automáticamente a los asesores responsables.
Atención personalizada por asesores	<ul style="list-style-type: none"> • El funcionario revisa la solicitud recibida del Chatbot y se pone en contacto con el usuario.
	<ul style="list-style-type: none"> • El asesor consulta con los enlaces de la

<div>  <div> ALCALDÍA DE FUNZA </div> </div> <div> PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 10-PT-1 </div>	
Gestión de la solicitud	<p>dependencia correspondiente para resolver la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata, se registra en el sistema PQRS, asignando un número de radicación.
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Se monitorea la solicitud hasta su resolución, notificando al usuario sobre avances o conclusiones, en caso de que consulten nuevamente por el chatbot el mismo requerimiento.
Manejo de Casos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas repetitivas: Analizar y actualizar las preguntas frecuentes en el sistema del Chatbot para mejorar las respuestas automáticas. • Errores o fallas técnicas: Escalar el problema al equipo técnico encargado del Chatbot. • Solicitudes urgentes: Priorizar la atención directa por parte de un asesor, si la naturaleza del caso lo requiere.
Registro y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización continua: Los asesores deben mantener la base de datos del Chatbot actualizada con información relevante proporcionada por las dependencias. • Evaluación periódica: Revisar métricas de desempeño del Chatbot, como tiempo de respuesta, solicitudes atendidas y casos escalados. • Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios para medir la calidad del servicio, las cuales se envían de forma automática al finalizar la conversación con el ciudadano.
Canales Complementarios	<p>En caso de que el Chatbot no sea el canal adecuado para ciertas solicitudes que requieren una consulta más robusta, los usuarios pueden acceder a:</p>

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1
	<ul style="list-style-type: none">Formulario web de PQRSD https://pqr.servicios-funza-cundinamarca.gov.co/pqrd/home
Política de Respuesta	<ul style="list-style-type: none">Las respuestas automatizadas deben ser claras, amigables y adecuadas al lenguaje del usuario.Las solicitudes escaladas deben tener un tiempo máximo de respuesta de 48 horas hábiles.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción es el mecanismo utilizado por la administración para evaluar la percepción de los ciudadanos que visitan las instalaciones sobre los servicios que presta la Alcaldía de Funza, se aplica mensualmente y la efectividad de los resultados de la misma, dependen de la entrega de los formatos diligenciados por los responsables de cada área para ser tabuladas por la Secretaría General. Es importante para la Entidad conocer la satisfacción de sus beneficiarios para mejorar en la prestación del servicio.

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN										
		03-FR-21										
Sus Datos personales												
Nombre y Apellidos:		Cédula:		Edad:								
Email:		Teléfono:										
TIPO DE POBLACIÓN:	Funcionario Público <input type="checkbox"/>	Población Migrante <input type="checkbox"/>	Victima del Conflicto Armado <input type="checkbox"/>	Estrato: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>								
	Adultos Mayores <input type="checkbox"/>	Adolescentes <input type="checkbox"/>	Población Juvenil <input type="checkbox"/>	Nivel Educativo:								
	En condición de Madre/Padre y Cabeza de Hogar <input type="checkbox"/>	Madres gestantes <input type="checkbox"/>	Población Privada de la libertad <input type="checkbox"/>	Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>								
		Población LGTBQ <input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/>	Sin escolaridad <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico- Tecnólogo <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Posgrado/Especialización/Maestría/ Doctorado <input type="checkbox"/>								
No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda. Por favor puntue de 1 a 4 las siguientes preguntas, siendo el 4 Excelente y 1 malo.												
En caso de ser atendido en una oficina												
Nombre del servidor público que lo atendió:		Fecha:		DÍA / MES / AÑO								
Dependencia en la que fue atendido:		¿Cuál fue su trámite o servicio?										
Su Percepción sobre el servicio												
No.	CONCEPTO		MALO	REGULAR	BUENO EXCELENTE							
1	¿Cómo ve usted la imagen de la Administración Municipal?		1	2	3 4							
2	El trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios fue:		1	2	3 4							
3	¿Su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la información recibida?		1	2	3 4							
4	Considere que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:		1	2	3 4							
5	¿Cómo califica la gestión de la Alcaldía de Funza, frente a sus necesidades como ciudadano?		1	2	3 4							
En caso de ser un evento, favor responder.												
Nombre del evento:		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE							
¿Cómo se sintió al asistir?		1	2	3	4							
CONCEPTO: La organización del evento, puntualidad y convocatoria fue:												
Aquí puede escribir sus observaciones para mejorar el servicio -Gracias por ayudarnos a Mejorar												
La Alcaldía de Funza, garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal, siendo de uso exclusivo de la entidad y trasladados a terceros con autorización previa del usuario. Ley 1581 de 2012 Disposiciones generales para la Protección de datos personales.												
		Versión: 06		Fecha 2024-02-13								
				Página: 01								

Imagen

Tiempo de respuesta

Comentario

Trato y atención

Gestión

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

13. DESATENCIÓN DE LAS PQRS

La falta de atención a las PQRS, y/o el incumplimiento de los tiempos para resolver o contestar tendrán las siguientes implicaciones:

- a) Constituirá causal de mala conducta por parte de los funcionarios administrativos dando lugar a las acciones disciplinarias correspondientes. Igualmente tendrá efecto directo en su evaluación de desempeño y en todos aquellos mecanismos de seguimiento que se tengan para evaluar a los funcionarios.
- b) La desatención de las PQRS derivadas de las obligaciones contractuales, por parte del personal de apoyo a la gestión de la Alcaldía de Funza, serán tenidas en cuenta para la evaluación del servicio prestado por el contratista.
- c) La Ley 1952 de 2019, *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”* trae importantes modificaciones al derecho disciplinario tanto en su aspecto sustancial como procesal, para el caso en estudio en la presente circular se sugiere tener en cuenta lo siguiente:

Artículo 26. La falta disciplinaria. Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en esta ley. **Artículo 27. Acción y omisión.** La falta disciplinaria puede ser realizada por acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios del cargo o función, o con ocasión de ellos, o por extralimitación de sus funciones. Cuando se tiene el deber jurídico de impedir un resultado, no evitarlo, pudiendo hacerlo equivale a producirlo. (...) **Artículo 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido: (...) **8.** Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

14. INCUMPLIMIENTO DE LAS ENCUESTAS

La falta de aplicación de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados impide a la entidad identificar las necesidades de los ciudadanos y obtener una percepción general de su actuación, así como de cualquier problema relacionado con los servicios ofrecidos. Esto genera la ausencia de información clave para diseñar e implementar acciones de mejora que fortalezcan y optimicen los procesos en beneficio de la comunidad.

Por lo tanto, es fundamental que todos los servidores públicos lleven a cabo la aplicación de encuestas de percepción sobre los productos o servicios ofrecidos. El incumplimiento de este procedimiento impactará directamente en la evaluación del desempeño, conforme a los compromisos establecidos, y en los mecanismos de seguimiento empleados para evaluar a los funcionarios en todos los niveles jerárquicos.

15. PARÁMETROS PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA TRÁMITE INTERNO DE PQRS

En el Sistema de Gestión Documental Papiro Cloud debe existir la trazabilidad de las solicitudes, todo requerimiento debe tener su radicado de respuesta o salida (1), creados desde la misma solicitud del radicado de entrada (2) y no se deben generar las respuestas como documentos independientes.

En los casos en que sea necesario cargar documentos en plataformas externas a la administración de la Alcaldía de Funza, se recomienda subir por imagen principal el PDF, donde se evidencie la información registrada en la plataforma junto con la respuesta emitida.

De igual manera, se debe generar un número consecutivo en el sistema de gestión documental para cada destinatario o ciudadano, incluso si el contenido del documento es el mismo. Esto es necesario para elaborar las planillas de ruta de los notificadores. Esta directriz aplica a todos los procesos de la administración municipal.

Para la solicitud de marcado como "Enviado" en el Sistema de Gestión Documental, se debe tener en cuenta lo siguiente:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

a) Documento entregado directamente al destinatario:

- Todas las respuestas a los Derechos de Petición deben ser firmadas por el Secretario de Despacho, Gerente, Director o Jefe de Oficina a quien se le radicó la solicitud, contando previamente con el visto bueno de la persona encargada de proyectar y revisar el documento.
- El documento de respuesta se debe cargar por imagen principal (**NO** por anexo) y el número consecutivo del sistema de gestión documental debe coincidir con el radicado de salida.
- El documento de respuesta o de salida debe contar con el acuse de recibido del ciudadano, incluyendo su nombre claramente legible y la fecha de recepción. No se aceptará la firma del ciudadano en documentos diferentes que no incluyan el número consecutivo del sistema de gestión documental, como actas, informes o contratos.
- En caso de que el documento se entregue directamente en cada dependencia, el funcionario o contratista debe cargar en el aplicativo, el soporte de recibido.
- Cuando el documento es entregado por los notificadores de la administración municipal, la Ventanilla Única de correspondencia se encarga de subir el soporte de recibido.

b) Documento enviado vía correo electrónico:

- El documento debe consolidarse en un único archivo en formato PDF y cargarse como archivo principal (no como anexo). Este archivo debe incluir tanto la respuesta como el soporte del correo enviado. Antes de enviar el correo, se debe garantizar que contenga el saludo institucional, el contenido del mensaje, la despedida, los documentos adjuntos y la fecha de envío.
- No se aceptan pantallazos del correo electrónico, hojas, imágenes torcidas o documentos escaneados de forma ilegible.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Las respuestas a las PQRSD deben enviarse exclusivamente desde los correos institucionales asignados a cada secretaría u oficina. No está permitido el uso de correos personales o externos a la administración municipal para este propósito.

c) Documento enviado vía correo certificado:

- El documento debe estar unificado en un solo PDF con la guía de envío y se debe cargar por imagen principal (**NO** por anexo).
- Cuando el documento es entregado por el proveedor de servicios postales que tenga contrato vigente con la administración municipal, la Ventanilla Única **se encarga de subir el soporte de envío de la admisión de la guía o las devoluciones** que realice el proveedor.
- El funcionario o contratista es responsable de hacer el seguimiento y rastreo de las guías por cada envío a través del portal web del proveedor de servicios postales, donde se puede verificar y descargar la copia del soporte de entrega de los documentos. En este caso, la Ventanilla Única **NO** se encarga de subir el recibido, debido a que las guías no retornan firmadas y son custodiadas por el operador de servicios postales, en cumplimiento del artículo 35 de Ley 1369 de 2009.
- En caso de que se envíe la correspondencia por aparte, el funcionario o contratista debe cargar la guía con el documento.
- Se debe generar un número consecutivo del sistema de gestión documental por cada destinatario o ciudadano diferente.
- En el caso de la secretaría de hacienda para las notificaciones de resoluciones y mandamientos de pago de cobro coactivo que superan los 200 envíos, deben relacionar el listado de procesos y ciudadanos bajo un solo número de radicado para generar las guías, en cumplimiento de los artículos 826-565 del Estatuto tributario Nacional; artículo 448 y subsiguientes del estatuto de Rentas Municipal Acuerdo 024 del 30 de noviembre de 2021. **Solo aplica para envíos de correo certificado.**

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

d) Documentos anónimos:

- Se debe solicitar la publicación de la respuesta de la petición anónima en la página web de la alcaldía a través del link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUN7iHuTxj_Ce63urWPwp9kY1EUVCpLOO4kxMnEnLFGmNRFQ/viewform
- Dentro de los dos días siguientes hábiles se realizará la respectiva publicación y seguimiento, para su fijación y desfijación a los cinco (5) días hábiles en cumplimiento al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- Una vez publicada la respuesta, se recibe al correo electrónico el link de publicación, sin embargo, este link enviado al correo **NO** es válido para descargar la petición en el sistema de gestión de PQRS, debido a que después de que finalicen los cinco (5) días hábiles, se expide la constancia en el formato establecido 20-FR-23, donde se evidencia un número de radicado, cada funcionario o contratista realizará el seguimiento ante la oficina de Informática y Tecnología para solicitar la constancia de publicación.
- Las solicitudes recibidas fuera del horario laboral establecido, iniciarán el periodo de publicación y constancia a partir del siguiente día hábil laboral.
- Para solicitar la marcación como enviado, **debe estar cargado por imagen principal la respuesta emitida al peticionario y la constancia de publicación unificado en PDF** para descargar la petición en el sistema de gestión de PQRS.

e) Trámite PQRSD por competencia

- En caso de que la dependencia considere que la petición no se enmarca dentro los asuntos de su competencia, deberá remitirla a la secretaría competente el mismo día o a más tardar al día siguiente hábil a través del Sistema de Gestión Documental Papiro Cloud (Orfeo Gob) por medio de la opción "*Enviar a*" o "*Asignar a*".
- Cuando la petición implique temas de competencia de más de una dependencia, o que contenga varios ítems de peticiones diferentes, la petición deberá resolverse por

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

la dependencia que tenga mayor cantidad de ítems; de modo que se brinde una respuesta general, de fondo y articulada.

- Teniendo en cuenta la responsabilidad en la cantidad de temas para la resolución de la petición, la dependencia a cargo deberá solicitar las respuestas o insumos a las demás secretarías mediante memorandos internos en el aplicativo de gestión documental o por las cuentas de correos electrónicos institucionales, para consolidar y emitir la respuesta de todos los puntos en los términos legales. Se precisa que cada dependencia contará con un plazo máximo para el envío del insumo de la respuesta a la Secretaría que va a consolidar la información, a más tardar **tres (3) días** previos al vencimiento del término de la petición, con el fin de poder estructurar la respuesta completa y notificarla al ciudadano dentro de los términos de ley.

f) Trámite cuando se recibe más de 5 veces la misma PQRS

- Si un servidor público recibe a través del Sistema de Gestión Documental la misma petición más de 5 veces con el mismo requerimiento, **se debe seleccionar uno de los radicados de entrada y generar un solo radicado de salida** para brindar la respuesta al peticionario.
- En el asunto del documento generado, **se deben relacionar todos los radicados de entrada** a los cuales se les brinda respuesta. Posterior a ello, **se carga como anexo en los demás radicados de entrada, la respuesta emitida al peticionario** unificada con el soporte del correo enviado.
- Cuando se envíe las respuestas al peticionario, el asunto del correo electrónico debe incluir todos los radicados de entrada a los cuales se brindó respuesta. Además, el correo debe contener un saludo institucional, el cuerpo del mensaje, la despedida y los documentos adjuntos pertinentes.
- En el caso de solicitudes anónimas, la respuesta emitida al peticionario debe estar unificada con la constancia de publicación, en la cual también se deben relacionar todos los radicados de entrada a los cuales se brindó respuesta.

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Lo anterior solo aplica cuando el ciudadano solicita el mismo asunto a través de los diferentes canales de radicación de PQRSD y la respuesta se debe emitir dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. **No aplica cuando solicitan un recurso de insistencia** con fundamento en el artículo 24 de la ley 1437 de 2011 o **recursos de reposición y apelación.**

g) Documento interno (Memorando)

- **Los documentos entre dependencias se generan como memorandos y se caracterizan por el número terminado en 3**, donde se realizan notificaciones a reuniones, capacitaciones, talleres, apoyo de respuestas, remisión de documentos internos, entre otras, dirigidas a cada uno de los servidores públicos de las diferentes secretarías; este documento luego de ser firmado por el jefe de la dependencia o profesional especializado se carga por imagen principal de acuerdo al número de radicado y desde el usuario del jefe, funcionario o contratista se asigna directamente a la dependencia destino.
- Estos documentos al ser generados como memorandos no requieren marcación como enviados, debido a que esa función se realiza de forma automática al asignarlos directamente a la bandeja de entrada de la dependencia de destino. **NO** es necesario enviar el memorando por correo electrónico.
- El plazo para responder a los memorandos es de 7 días hábiles, con el fin de agilizar el trámite de las PQRSD registradas en el aplicativo y fomentar la colaboración entre dependencias para garantizar una respuesta oportuna.

Términos Internos para resolver los Memorandos en la Alcaldía de Funza	
MEMORANDOS INTERNOS	Tiempo establecido por Servicio al ciudadano
	(días hábiles)
Memorandos de Interés General y Particular	7 días

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Se enfatiza que los entes descentralizados, como CUNDEPORTES, el Centro Cultural Bacatá, la Personería Municipal, el Concejo Municipal, EMAAF, entre otros, no utilizan el mismo aplicativo ni el sistema de gestión documental de la Alcaldía. Por lo tanto, cualquier solicitud dirigida a estos organismos debe gestionarse mediante un radicado de salida.

16. PARÁMETROS VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

La Ventanilla Única de Correspondencia tiene como función principal centralizar la gestión de la correspondencia interna y externa de la entidad, asegurando el adecuado manejo, registro y seguimiento de los documentos. A través de esta, se realiza la recepción, radicación, distribución y despacho de la correspondencia, garantizando que cada documento cumpla con los requisitos establecidos y llegue oportunamente a su destino. Además, contribuye a la organización y trazabilidad documental, facilitando la comunicación entre las dependencias y con los ciudadanos, en cumplimiento de las normas de gestión documental y transparencia administrativa.

a) Actualización de nomenclatura para documentos enviados en forma física

Se recomienda verificar previamente la información diligenciada antes de elaborar los oficios, con el fin de evitar inconvenientes al momento de notificar al ciudadano, así como devoluciones y retrasos en la entrega de la correspondencia. Por ello, se solicita a todas las dependencias revisar cuidadosamente las direcciones de los destinatarios, ya que se ha observado en repetidas ocasiones que el personal de mensajería realiza las correcciones en los informes de devolución, pero no se tienen en cuenta al generar nuevos oficios, generando inconsistencias.

b) Horario de radicación oficios en físico

El horario establecido para que funcionarios y contratistas radiquen oficios en la ventanilla única de correspondencia es de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., con el propósito de incluir los documentos en la planilla de salida de los mensajeros, quienes realizarán la entrega al siguiente día hábil. Si el documento es radicado después de este horario, una vez generadas las planillas de mensajería, será incluido en la planilla del día siguiente y su entrega se efectuará dos días hábiles después.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

c) Tiempos de respuesta marcados como enviados vía correo electrónico

Las solicitudes de marcación como "enviado" se gestionan por orden de llegada al correo correspondencia@funza-cundinamarca.gov.co en el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., según el volumen de documentos. Se recomienda a todos los funcionarios y contratistas enviar la solicitud una sola vez, indicando únicamente los números completos de los radicados de salida terminados en 1 que requieren esta marcación, con el fin de evitar la congestión del correo

Para las listas que contienen más de 20 documentos, las solicitudes serán atendidas oportunamente en un **plazo de 2 a 3 días** hábiles dentro del horario establecido. Toda solicitud de marcación enviada fuera del horario laboral será procesada al siguiente día hábil.

Se recuerda que las bandejas personales del sistema de gestión documental deben ser evacuadas periódicamente. Si no se archivan los documentos, el sistema los identifica automáticamente como activos y enviará un reporte al funcionario o contratista, a través del correo electrónico registrado, indicando que tienen un radicado vencido. Al realizar este proceso dentro de los plazos establecidos, se evitará la saturación del correo de la ventanilla con listas extensas de documentos de meses anteriores solicitando la marcación como "enviado". **Se recomienda a los funcionarios y contratistas NO mantener en sus bandejas de trabajo documentos sin archivar correspondientes a años o meses anteriores al vigente**, conforme a los términos establecidos por la ley.

d) Parámetros solicitud de servicio de correo certificado

- El documento de respuesta o de salida, debe estar firmado por el jefe, director, secretario de despacho de cada oficina o dependencia.
- El documento se debe cargar por imagen principal (**NO** por anexo) y el número consecutivo del sistema de gestión documental debe coincidir.
- Para radicar la documentación, los funcionarios de la Ventanilla Única la recibirán en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 3:00 pm para que salga al día siguiente hábil.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Los documentos deben contener los siguientes datos completos:
 - Número de radicado del documento
 - Nombre completo del destinatario o empresa al cual va dirigido el oficio.
 - Dirección completa (calle, carrera, diagonal, transversal o avenida), indicando ciudad o municipio, parque industrial, torre, apartamento, número de casa, conjunto o barrio, de acuerdo a cada caso.
 - Número telefónico o celular del destinatario (opcional).
 - Observaciones del documento (opcional).
- Los oficios deben ir en 2 (dos) documentos remisorios.
- Antes de radicar los oficios en la Ventanilla Única se debe enviar al correo correspondencia@funza-cundinamarca.gov.co la base de Excel totalmente diligenciada con los datos solicitados para la generación de las guías, la cual será suministrada anualmente de acuerdo con el contrato vigente de servicios postales.

Los documentos que no contengan los datos antes mencionados no se recibirán ya que, al ser una información completa no permite generar la respectiva guía de envío.

17. NORMATIVIDAD

- Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia consagra como atribuciones del Alcalde Municipal, dirigir la acción administrativa del Municipio. Asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo, aspectos retomados en el literal D, numeral 1 del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por el artículo 29 de Ley 1551 de 2012.
- Que los artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política, señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

- Artículo 23 de la Constitución Política: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".
- Que la Administración Municipal, con el propósito de garantizar los mandatos constitucionales anteriormente referenciados, debe tomar como referente para la implementación de su sistema de atención al usuario, lo dispuesto en los artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995, en lo referente al manejo y resolución de quejas y reclamos en las entidades públicas.
- Artículo 74 de la Constitución Política "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".
- Artículo 6, de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.
- Artículos 5, 6, 7, 8 y 9 del capítulo II, de mediante la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo definen los derechos de las personas ante las autoridades, sus deberes, los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y las prohibiciones de las autoridades, respectivamente.
- Artículo 13 al artículo 33, ibídem, de la Ley 1437 de 2011, por medio de los cuales se reglamenta todo el ejercicio del derecho de petición.
- Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 regula las peticiones incompletas, disponiendo que la autoridad debe solicitar al ciudadano subsanar los requisitos necesarios, que carezca de información o documentos esenciales para su trámite, en un plazo de 10 días hábiles, durante el cual se suspende el término para resolver. Si no se cumple con el requerimiento, la petición puede ser archivada, salvo que haya información suficiente para decidir de fondo, garantizando una gestión eficiente y respetuosa de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

los derechos ciudadanos; mediante un acto administrativo debidamente motivado, que será notificado de forma personal, solo será posible interponer el recurso de reposición. No obstante, la solicitud podrá ser presentada nuevamente, siempre que cumpla con los requisitos legales establecidos.

- Art 1 ley 1755 2015, se dispuso la sustitución del Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades - Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades - Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 al 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 por cuanto dichos artículos fueron declarados inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.
- Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 cada Entidad debe tener su propia organización para el trámite interno y decisión de las peticiones: "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".
- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", prevé que la administración pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos, de igual forma las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, dentro del cual pueden contemplar el uso de nuevas tecnologías.
- Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, se reglamentó lo relacionado con el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto municipal No. 058 de 2016, establece la obligatoriedad de la Administración Municipal de reglamentar el manual del sistema de peticiones quejas y reclamos, en virtud de lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.
- Resolución 00398 de 2017, por medio del cual se establece el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la atención a administración municipal.

 ALCALDÍA DE FUNZA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
	10-PT-1

- Norma de calidad ISO 9001-2015, en relación con la satisfacción y retroalimentación del cliente.
- Decreto 19 de 2012 de Orden Nacional " Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública", artículo 13. atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 " Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
00	2018/05/01	Versión inicial
01	2020/09/04	Ajuste de logos y actividades
02	2022/08/11	Ajuste de logos, normatividad y descripción de actividades
03	2022/20/11	Descripción de actividades
04	2024/08/04	Actualización de logos
05	2024/06/12	Actualización normatividad, protocolo de atención telefónica, protocolo de atención por el Chatbot, incumplimiento encuestas, parámetros plataforma de gestión documental para trámite interno de PQRSD y parámetros ventanilla única de correspondencia