

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	MANUAL		
	MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD: AC-M-001	VERSIÓN: 1	FECHA APROBADO: 25/Abr/2019	

INTRODUCCIÓN

La vocación de servicio deberá acompañar a los servidores públicos de la Administración Municipal de Tocancipá, como bandera del buen servicio, en donde se incluyan valores que conduzcan a esta vocación y que sean aplicados en la vida diaria, como la confianza, la seguridad y la transparencia.

Todos los servidores públicos deberán ser personas dispuestas a servir a la comunidad, con la particularidad de ejecutar cada vez mejor sus funciones a fin de generar confianza y seguridad en nuestros ciudadanos.

La atención a la ciudadanía deberá ser uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal y la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad, permitiendo un acercamiento más afectuoso, cómodo, natural y sencillo.

Por tanto, el servicio de atención al ciudadano debe ser presentado de la mejor manera, buscando una atención amable y respetuosa, con la finalidad de generar satisfacción en respuestas a sus solicitudes y el tiempo adecuado de las mismas.

Por esta razón, el manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Tocancipá es un documento para consultar por parte de los servidores públicos y contratistas de la Administración del Municipio de Tocancipá que pretende incluir los parámetros y lineamientos para garantizar un adecuado proceso de atención; fundamentado en normas legales para cumplimiento de todas aquellas personas que tengan contacto con los ciudadanos.

Abarca diferentes aspectos a tener en cuenta; donde se incluyen pautas sobre la manera adecuada de dirigirse al ciudadano, procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mediante los diferentes canales de atención (presencialmente, telefónicamente, por la página web y correo electrónico); circunstancia por la cual, el servicio de atención al ciudadano requiere de un grupo de personal humano cualificado para los procedimientos de los temas que requiere la atención.

El manual pretende ser una herramienta de fácil comprensión para los servidores públicos y para que los ciudadanos puedan recibir un servicio de calidad, de trato digno y para dar cumplimiento de la norma 962 de 2005, 1474 de 2011 y decreto 019 de 2012.

Tabla de contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Diccionario conceptual
4. Horario de Atención
5. Normatividad aplicable
6. Políticas de Operación
7. Servicio al ciudadano
8. Atributos del buen servicio
9. Ideal del Servicio al Ciudadano
10. Proceso de atención al ciudadano
 - 10.1 Atención preferencial
11. Canales de atención
 - 11.1 Atención personalizada
 - 11.2 Atención en casos especiales
 - 11.3 Atención telefónica
 - 11.4 Atención virtual
 - 11.5 Atención por correspondencia
 - 11.6 Buzón de sugerencias
12. Guardias de seguridad
13. Protocolo para los Servidores Públicos
 - 13.1 Presentación personal
 - 13.2 Presentación de los puestos de trabajo
14. Trámite Interno de PQRSDyF
 - 14.1 Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima
 - 14.2 Trámite Interno Derecho de Petición
15. Nivel de satisfacción del ciudadano
 - 15.1 Recepción de visitantes y evaluación del servicio prestado
16. Indicadores de gestión
17. Documentos relacionados

1. Objetivo

El Manual de Atención al Ciudadano está dirigido a todos los servidores comprometidos con el servicio y Atención al Ciudadano. En él se

establecen ciertas reglas y procedimientos que se deben llevar a cabo para garantizar una excelente prestación del servicio a aquellas personas que se acercan a cada una de las dependencias de la Administración Municipal.

2. Alcance

El manual de atención al ciudadano se realizó con el fin de que todos los servidores públicos independiente del tipo de vinculación laboral que tengan con la Administración Municipal, lo utilicen como elemento de consulta y lo apliquen en cada una de sus actuaciones en el trato con la comunidad.

La aplicación del contenido de este Manual de Atención al Ciudadano es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales.

3. Diccionario conceptual

a) **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Son los servicios ofrecidos a las personas que requieran de la colaboración de un servidor con los conocimientos necesarios para guiar, asesorar y orientar a los ciudadanos.

b) **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Es un de comunicación verbal utilizado para brindar información de manera oportuna al ciudadano de acuerdo a su solicitud.

c) **ATENCIÓN VIRTUAL:** Es una herramienta aplicada por la institución para realizar atención personalizada de los ciudadanos sin que sea presencial, el servicio se ofrece por medio de la página web y correo electrónico institucional.

d) **ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial.

e) **ATENCIÓN PRIORITARIA:** La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad

f) **AUTORIDAD:** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.

g) **ANÓNIMO:** Es la queja o denuncia, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Administración, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

h) **CHAT:** Interacción en tiempo real entre ciudadanos el servidor público a través de la plataforma web de la Alcaldía con el fin de obtener información referente a la institución de una manera oportuna.

i) **CIUDADANO:** Toda persona natural o jurídica considerada como miembro de un estado y con derecho de ser servido a través de los servidores públicos.

j) **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios, espacios o escenarios que utiliza la Administración Municipal para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

k) **CARTA DE TRATO DIGNO:** Es el documento expedido y publicado en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011.

l) **CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL:** Es el documento elaborado por el servidor público de la Administración Municipal ante quien se presente la petición verbal, el cual debe contener los requisitos legales generales de las peticiones, además, el número del radicado o consecutivo asignado por el sistema a la petición, la fecha y hora de recibido, la identificación del funcionario, la expresión explícita de la formulación verbal.

m) **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho y la garantía Constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.

n) **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

o) **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

p) **DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Administración Municipal, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.

q) **DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Es aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias de la Administración Municipal.

r) **FUNCIONARIO COMPETENTE:** Es el servidor público nombrado o designado como jefe o delegado de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, quién de acuerdo con el marco jurídico vigente puede proferir las actuaciones a cargo de la entidad.

s) **PETICIÓN:** Toda acción que inicie cualquier persona ante la Administración Municipal implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

t) **QUEJA:** Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, puede presentar en forma verbal, escrita o telefónica.

u) **RECLAMO:** Situación irregular en el funcionamiento de los servicios o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor inherentes a la misión de la Entidad y que comprometen la moralidad de la Administración. Toda forma de expresión unilateral manifestada por

una persona insatisfecha pro algo que esperaba y no obtuvo, notificada en forma verbal o escrita a la Administración Municipal.

v) SUGERENCIA: Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

w) DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento por parte de terceros ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular a cargo de sujetos obligados, para que se adelante la correspondiente investigación tributaria, aduanera y/o cambiaria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo, lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

x) FELICITACIÓN: Reconocimiento de satisfacción con la labor desempeñada por los funcionarios de la entidad al servicio de la comunidad. Toda situación positiva que se quiera resaltar.

y) RECIBIR: Es registrar o radicar las quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta la Administración, presentadas personalmente, por teléfono, por escrito o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del quejoso y/o peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes en cada caso.

z) RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo o sugerencia, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento, y comunicar al quejoso el resultado de la misma.

aa) SERVIDOR PÚBLICO: La constitución política del 1991 en el artículo 123 define al servidor público como aquellos miembros de las corporaciones públicas, empleados y trabajadores del estado y sus entidades descentralizadas territorialmente, que están al servicio del estado y la comunidad y ejercen sus funciones de forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

bb) TRAMITAR: Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos y sugerencias, el curso que corresponde hasta su conclusión.

4. Horario de Atención

Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones que se interpongan de manera presencial, se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público y se atenderá de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños en brazos, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental.

5. Normatividad aplicable

- Decreto 062 del 15 de septiembre del 2010 de la Administración Municipal de Tocancipá, por medio de la cual se adopta el sistema de atención al ciudadano en la administración Municipal de Tocancipá.

- Decreto 029 del 19 de abril de 2012 de la Administración Municipal, Por medio del cual se modifica el decreto 062 de 2010 y se asignan otras responsabilidades.

- Ley 190 del 6 de junio de 1995 emitida por el Congreso de la República de Colombia, por medio del Estatuto Anticorrupción, determina que las quejas y reclamos se resolverán o contestan siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso administrativo.

- Artículo 23 y 74 del 7 de abril de 1991 de la constitución política, emitida por la Asamblea Constituyente, por lo cual se consagran todos los derechos que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta y oportuna respuesta e igualmente acceder a los documentos públicos que establezca la ley.

- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003 emitida por el Congreso de la República, por la cual se crea el sistema de gestión de la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras del servicio.

- Resolución No 300 del 2007 emitida por la Administración Municipal de Tocancipá, En el cual se consagran principios y valores corporativos de la Administración Municipal, compromisos con el Municipio, con nuestros compañeros, con los ciudadanos y con otros grupos de interés.

- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 artículo 22, sustituido por la Ley 1755 de 2015, emitida por la Presidencia de la República, dispone que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las Entidades Descentralizadas, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, deberán reglamentar 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen, adicione o sustituyan.

- Ley 1474 del 12 de julio de 2011 emitida por el Congreso de la República, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control y la gestión pública.

- Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 en el artículo 76 determina que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Ley 734 del 15 de febrero de 2002, numeral 19 del artículo 34 emitida por el Congreso de la República, cual establece como deberes de los servicios públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

- Ley 962 del 8 de julio del 2005 emitida por el Congreso de la República, Por el cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Decreto Ley 019 del 10 de enero del 2012 emitida por la Presidencia de la República, se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración Pública.

- Decreto Ley 019 de 2012, artículos 12 y 13 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 emitida por el Congreso de la República, por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de

acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 del 20 de enero de 2015 emitida por la Presidencia de la República, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 emitida por el Congreso de la República, Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 2573 de 2014 compilado con el Decreto Único reglamentario del sector de tecnología de la información y las Comunicaciones No.1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

6. Políticas de Operación

- Todas las personas que ingresan a las instalaciones de la Administración Municipal deben ser registradas en la recepción y/o por los guardas de seguridad.
- Las personas serán atendidas en orden de llegada teniendo prioridad de atención niños, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.
- Sin excepción alguna, todos los ciudadanos deben ser atendidos de manera oportuna, en los canales que tiene a disposición la Administración Municipal.
- Los funcionarios de la recepción, correspondencia y el equipo de vigilancia estarán debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos, siguiendo el protocolo establecido en este manual.
- A las personas que visitan la Administración Municipal en busca de información general o particular, se les debe aplicar la evaluación de satisfacción del servicio prestado, por las Auxiliares Administrativas de cada dependencia, utilizando el calificador digital que se encuentra ubicado en cada oficina. En las oficinas donde no hay dispositivo electrónico las Auxiliares Administrativas deberán utilizar el formato AC-F008, realizar el consolidado y enviar mensualmente al área de Atención al Ciudadano para que se tenga en cuenta en las Estadísticas mensuales.
- El profesional a cargo del área de Atención al Ciudadano deberá realizar informes mensuales y trimestrales que consolida la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y la Evaluación del servicio prestado
- El Profesional de Atención al Ciudadano en colaboración con el encargado de Recursos Humanos, deberán realizar actualizaciones constantes de Capacitación en temas relacionados con la Atención al Ciudadano.

7. Servicio al ciudadano

Se encuentran muchas definiciones correspondientes al concepto de servicio al ciudadano, pero todas buscan en su conjunto de actividades, satisfacer las necesidades de las personas.

Por lo anterior la Administración Municipal deberá garantizar que la atención al ciudadano sea excelente, mediante los parámetros de calidad propuestos, garantizando la satisfacción del servicio prestado.

Para la Administración, el ciudadano es el eje principal para el funcionamiento de la entidad, por esta causa si los ciudadanos tienen una atención de calidad, va a repercutir positivamente en la imagen de la Administración.

8. Atributos del buen servicio

Amable: Brindar una atención respetuosa, gentil y sincera, de manera igualitaria a todos los ciudadanos que acuden a la Alcaldía.

Efectivo: Que el servicio sea coherente con el objetivo de la solicitud, y que aunque no se logre la solución completa de la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Actual: Las respuestas suministradas deben responder a normas y procedimiento vigentes.

Solidario: Los servidores de la Administración Municipal deberán ponerse en el lugar de los ciudadanos para atender su requerimiento de manera objetiva.

Transparencia: Garantizar que todas las acciones institucionales y de servidores públicos se ajusten a la ética, normas y procedimientos administrativos de la Alcaldía Municipal de Tocancipá.

9. Ideal del Servicio al Ciudadano

Es importante que todos los servidores públicos de la Administración Municipal contribuyan de manera real y eficiente con una adecuada atención, para lo cual es necesario desarrollar habilidades como:

Autocontrol
Creatividad
Amabilidad
Sensibilidad
Comprensión
Tolerancia
Dinamismo
Capacidad de escucha
Razonamiento
Fluidez verbal

Se deberá tener en cuenta que con el servicio de atención al ciudadano, se adquieren conocimientos sobre necesidades de la población y expectativas del ciudadano y por medio de esta información se determinaran acciones para consolidar un servicio con calidad.

10. Proceso de atención al ciudadano

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Administración Municipal de Tocancipá, conformó el sistema de atención al ciudadano y atención a las PQRSyD, mediante el decreto No. 062 de 2010 encargado de recibir, tramitar y resolver PQRSyD que los ciudadanos fomulen.

Razón por la cual la Alcaldía Municipal de Tocancipá establece tres etapas primordiales en la atención del servicio al ciudadano.

Inicio: Un saludo amable. Es el primer acercamiento para abrir la comunicación con la otra parte, es dar la bienvenida a la institución y hacerlo sentir importante dentro y fuera de las instalaciones.

Desarrollo de la comunicación: En esta etapa, el servidor tiene la oportunidad de escuchar al ciudadano, identificar su inquietud y dar manejo a la solicitud de manera objetiva.

Solución: El servidor una vez comprendida la solicitud, se aclara o responde la necesidad del ciudadano, utilizando los procedimientos establecidos.

10.1 Atención preferencial

Adultos mayores y mujeres embarazadas: Una vez ingresan a la institución, el servicio de vigilancia deberá direccionar a la ventanilla de recepción en orden de llegada, con el fin de registrarlos y orientarlos a las áreas dispuestas para los mismos.

Atención de niños, niñas y adolescentes:

Cabe resaltar que los niños, niñas y adolescentes, pueden realizar solicitudes de su interés sin la obligación de estar acompañado de un adulto. No se debe manifestar duda e incredulidad sobre lo que los niños o adolescentes digan y se deben llamar por sus nombres y hablar con un lenguaje acorde a su edad sin usar apelativos como "chiquito o mijito".

Personas en situación de vulnerabilidad:

Son consideradas las personas víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema. Se debe escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención del interlocutor.

Grupos étnicos minoritarios:

Grupos pertenecientes a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raciales y pueblos gitanos. Se debe identificar si la persona habla español o si necesita un intérprete. Si ninguna de estas alternativas es posible, se debe tratar de entender y dar información así sea por medio de señas.

Personas en condición de discapacidad:

Se debe conocer el tipo de discapacidad y tratar a la persona con naturalidad como las demás personas para que no sienta incómodo. Si lleva acompañante se debe indicar quien realizará la gestión si la persona discapacitada o su acompañante.

Personas ciegas o con discapacidad visual:

No halar a la persona de la ropa ni del brazo. Se debe mantener informada a la persona de lo que se está haciendo para atender su solicitud. Orientar con claridad utilizando expresiones como "Al frente suyo está el formato y a su derecho el bolígrafo". Si la persona le solicita ayuda para desplazarse, deberá posar la mano de la persona sobre su hombro o brazo.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.

Hablar frente a la persona, articulando las palabras en forma clara y un poco más lento de lo normal y tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no entiende lo que quiere decir la persona pídale que lo repita o que lo escriba.

Personas con discapacidad física:

No lo debe tocar ni cambiar sus instrumentos de ayuda, si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia aproximada de un metro.

Personas con discapacidad mental:

Hacer preguntas cortas con lenguaje preciso y sencillo para identificar la necesidad de la persona. Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.

Personas de talla baja:

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender este tipo de personas, se deberá buscar una forma para que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

11. Canales de atención

Los canales de atención son todas las formas disponibles por la Administración, utilizadas para la atención de los ciudadanos. Estos son los canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía.

11.1 Atención personalizada

Para ofrecer a los ciudadanos un servicio respetuoso, eficiente y de calidad, se debe tener en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, de la siguiente manera: "buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle? Sin esperar a que ellos saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca en la dependencia correspondiente.
- Aprovechar los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con trato cordial, espontáneo y sincero.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Utilizar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir estrictamente con el horario de atención.
- Permanecer en el puesto de trabajo, si está atendiendo algún ciudadano y tiene que ausentarse por unos momentos, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- Dedicar la atención exclusiva al ciudadano.
- Hablarle de forma cordial, con un tono agradable y buena vocalización, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras lo atiende, en casos de discusiones fuertes con los ciudadanos mantenga la calma.
- Es recomendable utilizar el nombre del ciudadano antecedido por "señor, señora o señorita" durante el transcurso de la conversación.
- No se debe hablar por teléfono ni con otros compañeros a menos que sea relacionado con el tema solicitado por el ciudadano.
- Mantenga una postura que demuestre interés sobre lo manifestado por el ciudadano.
- No hablar con los ciudadanos utilizando pronombres de segunda persona (Tutear) para dirigirse a ellos.
- Sea prudente con sus acciones voluntarias como sentarse, pararse o saludar e involuntarias como reír, toser o estomudar.
- La atención que le brinde a las personas conocidas o cercanas debe ser la misma como que con personas desconocidas.
- No mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo en horario de atención.
- No cree falsas expectativas asegurando la solución del requerimiento o solicitud del ciudadano sino está completamente seguro de que se puede proceder a solucionar. Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano, no convierte como propio el problema o solicitud.
- De manera respetuosa, solicitar el diligenciamiento de la evaluación de satisfacción; dejando claro que esta evaluación es voluntaria.

11.2 Atención en casos especiales

Cuando se deba tratar con un ciudadano exaltado, deberá proceder a identificar la causa de su inconformidad, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar.

Si el ciudadano se encuentra inconforme con la respuesta a su solicitud, porque considera que es injusta o la entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz o incluso es grosero se deberá:

- Dejar que el ciudadano exprese su inconformidad sin interrumpirlo, prestándole atención a cada momento.
- Cuando termine, le debe decir que "entiende su situación", que usted está aquí para ayudarlo.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Si el ciudadano persiste con su malestar, se deberá escalar el inconveniente con el área correspondiente de la solicitud, si es posible con el coordinador del área y que la persona indicada finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

11.3 Atención telefónica

En la atención telefónica se debe brindar un servicio rápido, amable y efectivo. Es importante resaltar que la actitud del servidor también se puede percibir a través del teléfono. Estas son las siguientes pautas para la atención telefónica:

- Trate de contestar antes del tercer sonido. Tenga en cuenta que, si está utilizando el teléfono, el ciudadano tiene la prioridad en la atención y si está atendiendo a dos ciudadanos simultáneamente, deberá informar al primer usuario atendido que tiene una llamada entrante y que en unos momentos vuelve con él; al segundo usuario atendido deberá decirle que si lo puede esperar o puede volver a llamar en unos minutos.
- Saludar al ciudadano amablemente de la siguiente manera: Alcaldía de Tocancipá, Secretaría de... buenos días (tardes) habla con (nombre y apellido) ¿en qué le podemos colaborar?
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano.
- Disponga de información actualizada de trámites y servicios de la entidad, dependencia responsable y números de contacto.
- Es necesario que el servidor hable con claridad y vocalización para que el ciudadano comprenda su respuesta.
- En el caso de que la solicitud requerida por el usuario no sea de su competencia, dirija la llamada a la dependencia adecuada para atender la solicitud.
- Antes de finalizar la llamada se le preguntará al ciudadano si lo puede ayudar con algo más
- Si el ciudadano quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, se debe recibir y diligenciar el formato AC-F001 y radicar en correspondencia.

11.4 Atención virtual

Las siguientes son algunas recomendaciones para dar un buen manejo de los servicios virtuales y garantizar un buen servicio:

- Siempre conserve la imagen de la institución.
- Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mejor interpretación para el ciudadano.
- En este ambiente se debe garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso quienes requieran de un trato especial.
- Los textos deben ser cortos, claros y concisos.
- Se debe usar un lenguaje sencillo, velando por la comprensión en las respuestas para los ciudadanos.
- Hablar siempre en nombre de la Institución
- Mostrar importancia en la atención y la consulta de los ciudadanos.
- Es importante informar a los ciudadanos sobre los procesos que se pueden realizar en la página web para la optimización de tiempos.

Conforme al capítulo IV de la ley 1437 de 2001, sobre la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo y con la modernización del estado colombiano, la Administración Municipal de Tocancipá tiene a disposición de los ciudadanos tres mecanismos de atención virtual así:

- Página web:

En la página web www.tocancipa-cundinamarca.gov.co se encuentra toda la información de la administración municipal, accesibilidad, trámites y servicios ofrecidos, formulario para la presentación de PQRSyDf las 24 horas del día, atención inmediata al ciudadano por medio del Chat y otros servicios más con la finalidad de optimizar la atención a los ciudadanos.

- Redes sociales:

Las redes sociales son una herramienta indispensable en la actualidad, porque facilita la divulgación de información a los ciudadanos y se genera un lazo interactivo más cercano. Las redes sociales utilizadas por la Administración Municipal son:

Facebook: www.facebook.com/prensatocancipa
Twitter: www.twitter.com/prensatocancipa#
Instagram: www.instagram.com/prensatocancipa
You Tube: www.youtube.com/user/prensatocancipa

- Correo electrónico:

El servidor público debe manejar el correo electrónico para recibir solicitudes y responderlas mediante una cuenta institucional. Se debe analizar si la solicitud del ciudadano compete a la entidad y dependencia, de lo contrario direccionarlo a la dependencia correspondiente. Los correos utilizados para rece de solicitudes a los ciudadanos es: atención.ciudadano@tocancipa.gov.co

- Chat

Cuando los ciudadanos escriban al chat de la Alcaldía, se debe iniciar la conversación lo más pronto con un "buenos días (tardes) ¿con quién tengo el gusto de conversar? Siempre dirijase a los ciudadanos por el nombre y evitar retardos en la respuesta de las inquietudes. Responder las preguntas según el orden de ingreso al servicio; si la solicitud es complicada de resolver o necesita asesoría para la respuesta deberá informar que necesita un poco de tiempo mientras encuentra la información necesaria. Al finalizar la conversación pregunte si se encuentra satisfecho(a) con el servicio y que, si lo puede ayudar en algo más, si la respuesta es no despídase amablemente.

11.5 Atención por correspondencia

Este canal de comunicación permite a los ciudadanos realizar trámites por medios escritos, solicitar servicios, pedir información y orientar las funciones y los procesos de la entidad así:

- En la Alcaldía se encuentra una ventanilla única ubicada al ingreso al Palacio Municipal, donde se recibe toda la correspondencia que va para las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
- La persona de seguridad que se encuentre en la puerta de la Alcaldía deberá indicarle al ciudadano donde se encuentra la ventanilla de atención y recepción de correspondencia.
- El servidor siempre debe estar con buena disposición para la atención, haciendo contacto visual y saludar cordialmente.
- El servidor debe preguntar qué trámite desea realizar y proceder a recibir los documentos.
- El servidor deberá revisar los documentos y verificar el contenido y los anexos. Después de hacer la revisión, se asigna número de radicado mediante el sistema, debe hacerse en orden de ingreso y no puede estar repetido o tachado; también debe contener fecha y hora del recibido.
- Al finalizar el proceso se debe sellar la copia del documento e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad realizar el traslado del trámite e informarle al ciudadano.

11.6 Buzón de sugerencias

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Administración Municipal, con el fin de mejorar el funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse.

Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en las dos puertas de ingreso de la Alcaldía.

El profesional de Atención al Ciudadano deberá tener en cuenta de lo siguiente:

- Revisar la cantidad de formatos de sugerencias disponibles para los ciudadanos.
- Revisar los buzones para extraer las sugerencias ingresadas.
- Realizar revisión de sugerencias e iniciar el proceso de respuesta a las mismas.
- Dar apertura al buzón de sugerencias el primer día hábil de cada semana, a partir de las 7:00 a.m.
- En la apertura del buzón estarán presentes un funcionario de Atención al Ciudadano y un testigo.
- Al momento de dar apertura al buzón, se debe diligenciar debidamente el Formato AC-F010 "Acta de Apertura Buzón de Sugerencias", con las firmas respectivas.

12. Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran dentro de la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- No permitir el ingreso de ninguna persona, si no ha realizado el registro de ingreso en la ventanilla de recepción.

13. Protocolo para los Servidores Públicos

Los servidores públicos y demás funcionarios que laboren en la Administración Municipal deberán tener en cuenta las siguientes pautas para la atención a los ciudadanos.

13.1 Presentación personal

La presentación personal de los servidores y funcionarios que atienden público debe ser sobria y discreta que genere una sensación de orden y limpieza para causar una buena impresión.

Se debe portar siempre el carnet que identifica a los servidores de la Administración Municipal de Tocancipá.

Los hombres y las mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.

Los servidores no deberán maquillarse o retocarse en el puesto de trabajo o a la vista de los usuarios.

Los hombres deberán afeitarse a diario, si el servidor utiliza barba, deberá llevarla bien arreglada.

13.2 Presentación de los puestos de trabajo

La apariencia del área de trabajo tiene un impacto directo en la percepción del ciudadano, por esta razón debemos mantenerlos limpios, en

orden y libres de elementos que no utilicen en las labores cotidianas. Se sugiere arreglar diariamente.

Los bolsos, maletines y otros elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de los ciudadanos.

No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas o bebidas.

La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente para las actividades de la semana.

Los documentos deben archivarlos lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

Todos los elementos de papelería como sellos, esferos, cosedoras, entre otros, deben tener un lugar y soporte adecuado para facilitar el acceso.

El personal de aseo deberá realizar la limpieza una vez al día en los puestos de trabajo de los servidores como las áreas donde se ubican los ciudadanos.

14. Trámite Interno de PQRSDyF

Todo ciudadano puede presentar solicitudes respetuosas ante la Administración Municipal y los funcionarios de cada dependencia están en la obligación de recibirlas, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las peticiones escritas, deberán ser recibidas, radicadas manual o automáticamente y asignadas para trámite en la ventanilla de Correspondencia en el sistema de información dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud. Si se observa que falta algún dato, o no es clara la solicitud, en el mismo acto se le indicará al peticionario, quejoso o denunciante la información faltante para que proceda a su complementación.
- Cuando la entrega de la petición se efectuó a través de correo postal la presentación de la misma, se entenderá a partir del recibido en la ventanilla de correspondencia y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de la respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.
- Cuando la presentación de la petición sea por correo electrónico se entenderá a partir de la fecha de recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. Las peticiones de información y consulta hechas a través del correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.
- Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Alcaldía Municipal, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, para luego asignarle número de radicado en el sistema de información dispuesto por la entidad. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.
- Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del Buzón de sugerencias, la oficina de Atención al Ciudadano hará entrega de dichos requerimientos al área de correspondencia para que se asigne un número de radicado, la presentación de las peticiones se entenderá recibidas a partir de la fecha de apertura del buzón de sugerencias y su plazo empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.
- Las peticiones escritas allegadas en horarios y días no hábiles se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.
- Si la PQRSDyF es verbal, direccionar al ciudadano a la oficina de Atención al ciudadano o diligenciar en su totalidad el formato AC-F001 y someterlo a consideración del peticionario, quejoso o denunciante y remitirlo al área de correspondencia para su radicación (En cualquier oficina y/o funcionario se puede recibir una petición verbal).
- En caso de ser recibida la PQRSDyF en otra dependencia, página web, correo electrónico, programa radial y/o redes sociales deberá remitirse al Área de correspondencia para su radicación.
- Cuando el documento recibido corresponda a un
- petición se deberá verificar que contenga los datos de notificación de la respuesta y será radicado en la ventanilla de correspondencia
- Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales y se deben recibir por medios electrónicos y/o tecnológicos (grabación) para su posterior traducción y respuesta con el apoyo del Ministerio de Cultura.
- La oficina de correspondencia remite las PQRSDyF recibidas y radicadas, al área de Atención al Ciudadano, se ingresan al sistema con el fin de generar un consecutivo, se designa y remite al funcionario y/o área a la cual corresponda dar respuesta, con un término máximo de quince (15) días hábiles la cual se reporta al área de Atención al Ciudadano para su registro y seguimiento.
- Si el funcionario encargado de evaluar, tramitar o responder la PQRSDyF, establece que la solicitud o la información sobre los motivos de modo tiempo o lugar en los que se sustenta la PQRSDyF o los documentos aportados no son suficientes para decidir, procederá, a solicitar vía telefónica ampliación de la información o aporte de datos o documentos que sean del caso.
- En cuanto a los Derechos de Petición, La dependencia encargada notificará la respuesta según los términos establecidos en el C.C.A. y Decreto 062 de 2010, Ley 437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.
- Si transcurrido dicho término se considera que no se puede dar respuesta en los tiempos estimados deberá comunicarse al interesado las razones que lo impiden y el término en que será resuelta, que en todo caso no podrá exceder los plazos previstos en la ley para el efecto.
- Informar al ciudadano a través de cartelera, en forma personalizada, vía telefónica, mensaje de voz, mensaje de texto, página web y/o correo electrónico, la respuesta de las PQRSDyF y/o Derechos de Petición, dentro de los términos legales establecidos
- Las respuestas a las PQRSDyF y/o Derechos de Petición anónimos se procederán a fijar aviso por el término establecido de 5 días, en la Cartelera de la Administración Municipal, Emisora radial o en la página web de la Administración si es necesario, para efectos de la notificación.
- Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la norma vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, esta se tramitará preferencialmente.
- Se realizará seguimiento por parte del área de Atención al Ciudadano, a las PQRSDyF, hasta que se consideren cerradas, con la respuesta y las acciones brindadas por las dependencias correspondientes.

- En caso de que la respuesta dada a una PQRSyF y/o Derechos de Petición, genere inconformidad al peticionario o quejoso, se debe devolver a la dependencia que emitió la respuesta para su revisión
- En caso de que la respuesta a una PQRSyF genere en dos oportunidades inconformidad y que la razón sea por la imposibilidad por parte de la administración para solucionarla, ésta se analizará con el secretario del área involucrada, el Secretario Administrativo y el Profesional Universitario de atención al ciudadano y la conclusión será informada al peticionario mediante oficio.
- Si el peticionario insiste en su solicitud, el área de atención al ciudadano procederá a abrir una nueva PQRSyF con nuevo registro.
- Una vez terminado el trámite correspondiente se debe devolver a la oficina de Atención al ciudadano, el original de la PQRSyF con la respectiva copia de la respuesta, notificada para control y archivo; en cuanto al Derecho de Petición se descargará la respuesta al mismo, en un término no mayor a cinco días después de notificada la respuesta, para control y seguimiento
- Si se formulan varias peticiones que involucre la competencia de diferentes dependencias, el trámite de respuesta deberá ser ejecutado en consenso por las mismas y emitir una sola respuesta, notificarla y reportarla al área de Atención al Ciudadano.
- El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.
- El Área de Atención al Ciudadano deberá elaborar y presentar un informe mensual de las PQRSyF recibidas por la Alcaldía Municipal.

14.1 Notificación a PQRSyD y F radicadas de manera anónima

De acuerdo con lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y/o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."

15. Tramite Interno Derechos de Petición

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, se expidió la Resolución No.127 del 14 de abril de 2016 "Por la cual se establece y adopta el reglamento del trámite interno del Derecho de Petición en la Alcaldía Municipal de Tocancipá".

NOTA: 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.

15.1. Obligación de atención: Por tratarse de una garantía constitucional fundamental de los ciudadanos, cada uno de los servidores públicos de esta entidad, en lo relacionado con sus competencias, está obligado a la oportuna atención de los derechos de petición, conforme al trámite y dentro de los términos establecidos en el acto administrativo, so pena de incurrir en las sanciones legalmente previstas.

15.2. Reparto. El funcionario encargado del recibo de correspondencia trasladará a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, al área de Atención al Ciudadano, todos los derechos de petición y esta los distribuirá a las dependencias correspondientes, para la proyección y notificación de la respuesta, una vez asignado el número por el cual se hará el seguimiento y control.

15.3 Radicación. Todas las solicitudes que se presenten como derecho de petición, aun las que se reciban verbalmente, mediante fax o medio electromagnético deberán radicarse, antes de iniciar el trámite para su respuesta, en los registros de correspondencia dispuestos para tal fin, con indicación de la fecha y hora de presentación, número y clase de los documentos anexos y del número consecutivo de radicación que para el efecto asigne la entidad. No se podrá exigir como requisito para radicar y tramitar una petición, constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad.

15.4. Respuestas a las peticiones. Los funcionarios tendrán en cuenta al contestar las peticiones que se formulen a la Administración Municipal, que no basta con manifestar la voluntad de la Entidad frente a estas, si no que dicha manifestación debe ser adecuada a la solicitud, resolver de fondo esta y constituir efectiva solución al caso que se plantea.

16. Solicitudes de acceso a información con identificación reservada

Para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, previsto en el parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, la Administración Municipal dispone de un formulario destinado para tal fin. Este mecanismo es adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de acceso a información pública dispuestos por las entidades que conforman el Ministerio Público." Artículo 18 ley 1712 de 2014.

17. Nivel de satisfacción del ciudadano

La evaluación de la satisfacción tiene por objeto obtener información estadística definida, a partir de la aplicación de preguntas que tienden a evaluar la satisfacción del usuario al momento de ser atendidos en las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Tocancipá y la respuesta obtenida, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000 y así generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos y/o servicios prestados.

En la Administración Municipal, se adelantará una Encuesta de Satisfacción Atención al Ciudadano así:

- Una encuesta específica, (Encuesta de satisfacción atención al ciudadano AC-F003) con seis (06) preguntas por medio de las cuales se evalúa no solo al funcionario, sino la satisfacción obtenida. Esta encuesta se aplicará esporádicamente en todos los meses y se realizará informe cuatro veces en el año, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.
- Para el caso de la encuesta específica trimestral, en su diligenciamiento interviene el ciudadano, los funcionarios y el Profesional Universitario de Atención al Ciudadano, quienes buscarán el momento oportuno para su aplicación
- La información proveniente de la aplicación de la encuesta se almacenará para poder realizar un consolidado cada tres meses y entregar una estadística para el análisis y toma de decisiones.
- El resultado final de la aplicación de la encuesta trimestral será publicado en la página web de la Alcaldía y será socializado vía correo electrónico a todos los funcionarios.
- En el informe final dirigido a los señores secretarios, se establecerá cual es la tendencia de cada aspecto evaluado, así como de la atención en

cada dependencia, haciendo sugerencias respetuosas de acciones correctivas que deban tomarse en determinado caso, así como aspectos positivos por resaltar.

- Para el buen resultado de las encuestas, se requiere de la total colaboración de todos los funcionarios, para el diligenciamiento total y apoyo a la ciudadanía en caso de inquietudes al respecto.

- La Oficina de Control Interno vigilará que los procedimientos establecidos se cumplan a cabalidad.

17.1. Recepción de visitantes y evaluación del servicio prestado

- Recibir amablemente a los ciudadanos que visiten la Administración Municipal, brindando la información que requieran.
- Solicitar el documento de identidad del visitante e Ingresar la información en el módulo destinado para tal fin, realizando el envío del registro a la oficina correspondiente para la evaluación del servicio.
- Una vez realizado el registro del visitante, direccionarlo a la oficina correspondiente
- Al interior de las dependencias buscar el registro realizado en el software SYSMAN y solicitar al usuario realizar en forma digital la evaluación del servicio prestado o en su defecto diligenciar el formato de evaluación del servicio AC-F008 en donde no haya calificador digital, los cuales se remitirán dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes a la oficina de Atención al Ciudadano
- El primer día hábil de la semana, realizar el registro estadístico de visitantes por dependencia, trámite y calificación y enviar vía correo electrónico a todas las dependencias para conocimiento.

18. Indicadores de gestión

- Número de respuestas oportuna a las PQRSyF y/o Derechos de Petición/ Número de PQRSyF y/o Derechos de Petición recibidos
- Visitantes atendidos eficientemente/ Total de visitantes atendidos
- Personas encuestadas satisfechas con el servicio / Total de personas encuestadas.

19. Documentos relacionados

- AC-I001 Instructivo Buzón de Sugerencias
- AC-F001 Formato de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
- AC-F002 Formato Buzón de Sugerencias
- AC-F005 Cuadro de control de P, Q, R, S y F
- AC-F006 Registro de entrega de P, Q, R, S y F
- AC-F009 Notificación Personal Derechos de Petición
- AC-F010 Acta de apertura buzón de sugerencias
- AC-F003 Encuesta de satisfacción atención al ciudadano
- AC-F008 Formato Evaluación del Servicio

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	20/Sep/2018	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ARCELIA RAMOS Cargo: Fecha: 24/Abr/2019	Nombre: NELSON ALBERTO SUAREZ POVEDA Cargo: Secretario Fecha: 25/Abr/2019	Nombre: MARCELA SANTOS Cargo: Secretario Fecha: 25/Abr/2019 Nombre: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA Cargo: Profesional Especializado Fecha: 25/Abr/2019