# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL

# 2025

Carrera **9 N° 9 – 02** Centro | Edificio Alcaldía Municipal de Chaparral
PBX 608 **2739244** | Código Postal **735560** | NIT **800.100.053** – 1
contactenos@chaparral-tolima.gov.co | www.chaparral-tolima.gov.co

# TABLA DE CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN ..... 5
2 OBJETIVO ..... 5
3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: ..... 6
3.1 Socializar los canales y puntos de atención ..... 6
3.2 Implementar y divulgar la Carta del Trato Digno ..... 6
3.3 Mejorar la percepción del servicio público ..... 6
3.4 Establecer y consolidar los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano ..... 6
4. ALCANCE ..... 6
4.1 Responsable de la Implementación del Manual: ..... 6
4.2 Responsable de Coordinar la Implementación del Manual: El Comité Institucional de Gestión y Desempeño ..... 7
5 NORMATIVIDAD ..... 7
5.1 Artículo 2. ..... 7
5.2 Artículo 23. ..... 7
5.3 ARTICULO 123. ..... 7
5.4 ARTICULO 209. ..... 8
5.5 Ley 962 de 2005: ..... 8
5.6 Ley 982 de 2005: ..... 8
5.7 Ley 1437 de 2011: ..... 8
5.8 Ley 1618 de 2013: ..... 8
5.9 Ley 1712 de 2014: ..... 8
5.10 Ley 1755 de 2015: ..... 8
5.11 Decreto Nacional 103 de 2015: ..... 8
5.12 Documento CONPES 3649 de 2010: ..... 8
5.13 Documento CONPES 3785 de 2013: ..... 9
6 GLOSARIO: CONCEPTOS Y DEFINICIONES. ..... 9
6.1 Consulta de acceso a la información pública: ..... 9

6.2 Ciudadano/a. ..... 9
6.3 Denuncia. ..... 9
6.4 Derecho de petición. ..... 9
6.5 Grupos de valor. ..... 9
6.7 Momento de verdad. ..... 9
6.8 Otro procedimiento administrativo (opa): ..... 9
6.9 Persona con discapacidad. ..... 9
6.10 Petición prioritaria. ..... 10
6.11 Queja. ..... 10
6.12 Recepción de documentos. ..... 10
6.13 Reclamo. ..... 10
6.14 Servicio ..... 10
6.15 Satisfacción del usuario. ..... 10
6.16 Solicitud. ..... 10
6.17Sugerencia. ..... 10
6.18 Trámite. ..... 10
6.19 Transparencia. ..... 10
6.20 Persona usuaria. ..... 11
7 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA. ..... 11
7.1 Centrado en la ciudadanía: ..... 11
7.2 Respetuoso: ..... 11
7.3 Transparente: ..... 11
7.4 Digno: ..... 11
7.5 Confiable ..... 12
7.6 Empático: ..... 12
7.7 Incluyente: ..... 12
7.8 Oportuno: ..... 12
7.9 Efectivo: ..... 12
7.10 Calidad: ..... 12
8 Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Carta de Trato Digno ..... 12
9 Protocolos de atención diferenciales ..... 14
9.1 Momento 1: Ingreso al punto de atención ..... 14

9.2 Momento 2: Orientador o informador. ..... 15
9.3 Momento 3: Ventanilla o punto de servicio ..... 15
10 Protocolos de atención por canal. ..... 19
10.1 Protocolo de atención del canal presencial ..... 19
10.2 Momento 1: Ingreso a la entidad ..... 20
10.3 Momento 2: Interactúa con el vigilante o servidor público de orientación ..... 20
10.4 Momento 3: Asignación de turno ..... 20
10.5 Momento 4: Momento de verdad ..... 20
10.6 Protocolo de atención del canal virtual ..... 21
10.7 Del correo electrónico institucional ..... 22
11 Protocolo de atención del canal telefónico ..... 23
12 Recomendaciones del buen servicio ..... 24
13 Presentación de las damas: ..... 24
14 Presentación de los caballeros ..... 24
15 Presentación física de los puntos de atención ..... 24
16 Canales de atención ..... 25
16.1 Canal presencial ..... 25
17 Referencias ..... 26

## 1.INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es uno de los fines esenciales del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de Colombia vincula la garantía de los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado en todos sus niveles. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a la ciudadanía.

Así las cosas, el presente Manual de Servicio a la Ciudadanía, tiene como propósito dar cumplimiento a la política de servicio a la ciudadanía establecida en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así como a los lineamientos de política emitidos por el Departamento Administrativo de Función Pública y la normatividad constitucional y legal vigente en la materia.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Municipal de Chaparral, establece los criterios para que la administración municipal brinde un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía; inicia con los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional y diferencial, y finaliza con la descripción y recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

De igual manera, el Manual de Servicio a la Ciudadanía responde a un ejercicio colaborativo de construcción con ciudadanía y servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Chaparral, con el apoyo del Programa Juntos por la Transparencia de USAID.

En este protocolo se desarrollar un nuevo enfoque en la atención de los servidores públicos hacia los usuarios y los parámetros de servicio aplicando el principio de que la finalidad de la función pública es el servicio con calidad a la ciudadanía.

## 2 OBJETIVO

Definir los parámetros y protocolos que permitan a la administración municipal brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía, garantizando su satisfacción y el fortalecimiento de la imagen institucional.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

3.1 Socializar los canales y puntos de atención disponibles en el proceso de Atención al Ciudadano, informando a los usuarios sobre el procedimiento para la radicación de comunicaciones sociales y los protocolos de atención establecidos, con el fin de mejorar la accesibilidad y la eficiencia del servicio.

3.2 Implementar y divulgar la Carta del Trato Digno y los protocolos de atención en las interacciones con los usuarios, asegurando que todos los ciudadanos reciban un trato respetuoso, equitativo y de calidad en todos los puntos de contacto con la administración.

3.3 Mejorar la percepción del servicio público mediante la capacitación continua del personal de atención al ciudadano, enfocándose en la excelencia, la empatía y la resolución eficaz de las solicitudes, lo que contribuirá a fortalecer la imagen de la entidad ante la comunidad.

3.4 Establecer y consolidar los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano dentro del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, garantizando que la prestación de servicios esté alineada con las necesidades y derechos de los grupos de valor, y que cumpla con los estándares de calidad y pertinencia establecidos.

4. ALCANCE

Este manual está dirigido a todas las personas encargadas de atender a la ciudadanía y otros grupos de interés a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como a todos los actores involucrados en el ciclo del servicio dentro de las entidades que conforman la administración distrital. Su implementación debe ser garantizada en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

4.1 Responsable de la Implementación del Manual: es la oficina asesora de comunicaciones y relacionamiento con la comunidad, a través de sus dependencias, será el responsable de la implementación del presente manual. Este tendrá la misión de orientar, supervisar y verificar el cumplimiento de la política de atención al ciudadano, asegurando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, y garantizando una atención oportuna y de calidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor. Asimismo, deberá velar por el cumplimiento de los estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de interacción entre el ciudadano y el Estado.

4.2 Responsable de Coordinar la Implementación del Manual: El Comité Institucional de Gestión y Desempeño será el encargado de coordinar la implementación del manual. Este comité garantizará la adecuada armonización de los recursos y esfuerzos institucionales para mejorar el servicio y la articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**. En particular, se encargará de la alineación con las siguientes políticas relacionadas con la relación Estado-Ciudadano:

1. **Política de Transparencia y Buen Gobierno**
2. **Política de Calidad en la Gestión Pública**
3. **Política de Participación Ciudadana**
4. **Política de Acceso a la Información Pública**
5. **Política de Responsabilidad y Rendición de Cuentas**

## 5 NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 2°. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

5.1 Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo

5.2 Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

5.3 ARTICULO 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades

descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

5.4 ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

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

5.6 Ley 982 de 2005: por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

5.7 Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.8 Ley 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.

5.9 Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

5.10 Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.11 Decreto Nacional 103 de 2015: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

5.12 Documento CONPES 3649 de 2010: Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

5.13 Documento CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

**6 GLOSARIO: CONCEPTOS Y DEFINICIONES.**

6.1 Consulta de acceso a la información pública: es la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

6.2 Ciudadano/a. Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

6.3 Denuncia. Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad la comisión de algún delito o infracción legal.

6.4 Derecho de petición. Derecho de toda para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y para obtener su pronta resolución.

6.5 Grupos de valor. Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “públicos internos y externos”, o “ciudadanos internos y externos” o “partes interesadas”, entre otros.

6.7 Momento de verdad. Instante en el que el ciudadano entra en contacto con la entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio.

6.8 Otro procedimiento administrativo (opa): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

6.9 Persona con discapacidad. Persona con deficiencias o alteraciones en las funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en las actividades que puede

realizar una persona de su edad y contexto, así como restricciones en la participación en los espacios de la vida cotidiana. Las discapacidades se clasifican así: discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad motora, discapacidad cognitiva, autismo y discapacidad múltiple.

6.10 Petición prioritaria. Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

6.11 Queja. Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

6.12 Recepción de documentos. Operaciones de verificación y control que se realizan para admitir documentos que han sido remitidos por una persona o entidad.

6.13 Reclamo. Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.

6.14 Servicio**.** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

6.15 Satisfacción del usuario. Percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

6.16 Solicitud. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

6.17Sugerencia. Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

6.18 Trámite. Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley; este se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

6.19 Transparencia. Es la práctica de hacer visible y divulgar entre la ciudadanía la información pública, a n de combatir la corrupción y elevar los niveles de probidad

al interior del Estado. Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

6.20 Persona usuaria. Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias, entre otros.

**7 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

Las y los servidores públicos y contratistas encargados de atender a las personas a través de cualquier canal o punto de contacto deben contar con las cualidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio oportuno**,** eficaz**,** eficiente**,** transparente**,** digno**,** igualitario**,** equitativo y de alta calidad**.**

El buen servicio va más allá de simplemente responder a una solicitud; se trata de la manera en que se atiende a la ciudadanía, de la actitud mostrada durante el "momento de verdad" con la persona, y de la calidad con la que se entregan los bienes y servicios solicitados.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos específicos que están relacionados con las expectativas que la ciudadanía tiene respecto a lo que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

7.1 Centrado en la ciudadanía: Es el reconocimiento explícito de la ciudadanía como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. No habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

7.2 Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

7.3 Transparente: Es el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en la administración distrital, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

7.4 Digno: Cortés pero también sincero.

7.5 Confiable**:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros. Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

7.6 Empático: El servidor percibe lo que la ciudadanía siente y se pone en su lugar.

7.7 Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones. Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

7.8 Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la ciudadanía.

7.9 Efectivo: El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

7.10 Calidad: mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.

**8 Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Carta de Trato Digno**

El servicio de calidad implica la garantía y promoción de los derechos de la ciudadanía, así como el reconocimiento de sus deberes, los cuales se detallan a continuación:

| DERECHOS DE LOS CIUDADANOS | DEBERES DE LOS CIUDADANOS |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente. | Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad. |
| Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales. | Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Municipal en el marco del servicio. |
| Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. | Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Municipal, y dar buen uso a sus instalaciones. |
| Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición. | Elevar solicitudes y requerimientos a la Municipal, en las condiciones establecidas por la ley. |
| Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación. | Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes o repetitivas. |
| Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado. | |
| Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por a ley. | |
| Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Municipal con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos. | |

| | |
|---|---|
| Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes. | |
| Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades. | |
| Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso. | |
| Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes. | |

## 9 Protocolos de atención diferenciales

La Alcaldía Municipal de Chaparral, dando cumplimiento al Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, cuenta con mecanismos de atención preferencial para la ciudadanía que se encuentra en estado de indefensión, vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, a saber:

1. Personas mayores
2. Mujeres embarazadas y con niños o niñas de brazos
3. Niños, niñas, jóvenes y adolescentes
4. Personas pertenecientes a comunidades étnicas
5. Personas campesinas
6. Personas víctimas del conflicto armado
7. Personas con discapacidad
8. Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQA+

Recomendaciones generales para la atención a población con enfoque diferencial

### 9.1 Momento 1: Ingreso al punto de atención

Si hay fila el personal de la entrada debe hacer ingresar de manera inmediata a la persona, ponerla en contacto con el orientador o servidor competente de darle el trato preferencial. Para las personas que tengan algún tipo de limitación física los debe orientar hacia un asiento o un espacio adecuado en la sala de espera.

## 9.2 Momento 2: Orientador o informador.

Es quien recibe a la persona en condiciones especiales y le dará la bienvenida, indagando por el servicio requerido para priorizar la atención.

Si en el punto de servicio no existe orientador, el responsable del punto saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales, de lo contrario lo hará el guarda o vigilante, quienes le darán la bienvenida.

## 9.3 Momento 3: Ventanilla o punto de servicio

En este espacio la persona que requiere atención especial realizará la consulta o radicación de información requerida.

<table>
<tr><th colspan="2">Protocolo para la atención de personas mayores.</th></tr>
<tr><td colspan="2">Las personas mayores deben contar con una atención prioritaria y se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:</td></tr>
<tr><td>Se debe tener en cuenta que una vez la persona ingrese al Centro, la o el colaborador debe preguntar si desea una silla mientras es atendido.</td><td>Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.</td></tr>
<tr><td>Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.</td><td>Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Protocolo para la atención de mujeres embarazadas y con niños o niñas de brazos</th></tr>
<tr><td colspan="2">Las personas mayores deben contar con una atención prioritaria y se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones.</td></tr>
<tr><td>Se debe tener en cuenta que una vez la persona ingrese al Centro, la o el colaborador debe preguntar si desea una silla mientras es atendido.</td><td>No usar diminutivos como mamita, papito, abuelito, abuelita, entre otros.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Protocolo para la atención de niños, niñas, jóvenes y adolescentes.</th></tr>
<tr><td colspan="2">Los niños, niñas y adolescentes, podrán presentar directamente sus solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier cosa.</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| Si se presenta un menor de edad que requiera ayuda, intervención psicosocial y/o soporte de crisis, siga el conducto regular. | |
| Escúchelos atentamente y otorgue tratamiento reservado a la solicitud | |
| No debe llamarlo con diminutivos o expresiones como papito, mamita, mijo. | |
| Dirigirse por el nombre. | |
| **Protocolo para la atención de personas pertenecientes a comunidades étnicas** | |
| Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza | Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete |
| No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades étnicas. | No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades étnicas. |
| Solicítele a la persona por medio de señas que le indique que requiere. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. | Solicítele los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite. |
| Si no puede realizar el trámite, se debe grabar la PQRSD, traducirla y responderla. | |
| **Protocolo de atención a personas campesinas.** | |
| En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.<br>Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas: | |
| Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente | Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren |
| No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no | Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su |

| | |
|---|---|
| necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra. | vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima. |
| Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario. | Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento |
| **Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado.** | |
| De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1488, se consideran víctimas, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. | |
| Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos, o un trato digno. | Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado |
| Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye como una acción con daño | Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos |
| Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada | Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio |
| No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas | |
| **Protocolo de atención a personas con discapacidad.** | |
| El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con servicio a la ciudadanía, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente. | |
| Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar. | Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria. |

| | |
|---|---|
| Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social. | Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso |
| Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades. | En caso de requerir un trámite adicional y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario. |
| **Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión.** | |
| Trate de ser lo más descriptivo con la comunicación y vaya informando al ciudadano permanentemente lo que va realizando | Trate de ser lo más descriptivo con la comunicación y vaya informando al ciudadano permanentemente lo que va realizando |
| Trate de ser lo más descriptivo con la comunicación y vaya informando al ciudadano permanentemente lo que va realizando | Pregúntele si desea acompañamiento en su estadía en la entidad y ofrézcale su brazo como apoyo y no tomando el suyo directamente. IMPORTANTE, SIEMPRE PREGUNTAR ANTES DE ACTUAR |
| Si va con acompañante, siga las instrucciones que é/ella le dé para conocer cuál es la mejor forma de tratar con el ciudadano | •Para ubicarlos espacialmente, utilice frases como “a su izquierda”, “a su derecha”, “adelante”, “atrás”. |
| Si el ciudadano llega con un perro de asistencia, no lo consienta ni lo distraiga y permita que el perro siempre vaya delante de él, ya que representa sus ojos | Si debe mostrarle a un ciudadano que tiene baja visión información de la página web de la entidad, utilice las herramientas de accesibilidad |
| No utilice expresiones como discapacitado, invidente. Se puede utilizar persona con discapacidad visual o persona ciega | Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad intelectual o cognitiva |
| Si el ciudadano va con acompañante, hable mirando a la persona y no al acompañante | No utilizar lenguaje técnico y entregue la información de manera sencilla y lenta, para facilitar la comunicación |
| No utilice palabras como “esto”, “aquí”, “mire”. | No usar términos como retardado mental, bobo, mongólico, etc |

| | |
|---|---|
| Sea paciente al escucharlo y al dar las explicaciones. | |
| **Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQA+** | |
| Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por tanto, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención. | No se guie por la voz, por el documento de identidad y tampoco se dirija a la persona por como considera que conveniente llamarlo |
| Independientemente del canal de atención se debe saludar y preguntar el nombre. | Si debe utilizar el nombre para darle información, diríjase a la persona por el nombre que él/ella le indicó. |
| No genere prevención por la forma de vestir, su expresión corporal o la forma de hablar | |

**10 Protocolos de atención por canal.**

## 10.1 Protocolo de atención del canal presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los puntos de atención se deberán ofrecer servicios de forma cálida y humana, dando cumplimiento a los principios institucionales, por lo tanto, es necesario tener en cuenta las siguientes generalidades:

•Saludar con energía
•Desarrollar un trato cordial, espontáneo y sincero.
•Concentrarse dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
•Desempéñese como un asesor del usuario (el asesor supera expectativas).
•Demostrar entusiasmo y cordialidad.
•Intentar buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
•Retroalimentar al ciudadano acerca de las diligencias hechas. Pregunte:

• ¿Hay algo más en que pueda servirle?
•Agradecer al ciudadano(a) el haberle dado la oportunidad de servirle.

La atención al ciudadano de manera presencial se lleva a cabo, en el marco los siguientes momentos:

## 10.2 Momento 1: Ingreso a la entidad

• Salude expresando: Buenos días/tardes, bienvenido (a)….
• Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
• Si debe revisar maletines u objetos personales, informarlo de manera cordial y respetuosa a la persona, indicarle la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran allí.
• Oriente a la persona hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
• Utilice al atender a la persona las palabras: "señor o señora ".
• No converse por teléfono, tampoco con los compañeros(as) de temas ajenos a los requerimientos de la ciudadanía, mientras atiende.
• Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita. No tuteé a la persona, tampoco utilicé frases afectuosas.
• Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros.
• La atención que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.

## 10.3 Momento 2: Interactúa con el vigilante o servidor público de orientación

•Salude amablemente, haga contacto visual y dé la bienvenida.
•Verifique si el servicio corresponde a la entidad, de no ser así apoye para resolver la solicitud. Compruebe que la persona tenga los documentos necesarios.
•Oriente al usuario dónde continua su atención.

## 10.4 Momento 3: Asignación de turno

•De acuerdo con el trámite que realizará la persona en el punto de atención, asígnele un turno e indíquele la sala de espera. Se debe considerar la entrega de un turno especial, en caso de atención preferencial.

## 10.5 Momento 4: Momento de verdad

• Salude con una sonrisa hacienda contacto visual.
• Pregúntele a la persona su nombre. No se dirija a la persona en tercera persona.
• Escuche con atención. Responda las preguntas y proporcione la información que se requiera.

• Si se debe retirar del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con la persona que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
• Si en el momento de la atención se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece la persona que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando.
• Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero cuando vaya a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.
Momento 5: Finalización del servicio
• Retroalimente a la persona sobre los pasos a seguir cuando queda alguna tarea pendiente. Antes de finalizar la atención, pregúntele ¿Hay algo en lo que pueda servirle?
• Despídase con una sonrisa, llamando a la persona por su nombre y anteponiéndole el 'señor' o 'señora'.
• Revisar casos o compromisos adquiridos y hacerle seguimiento.
• Si hubo alguna dificultad para responder a la persona, informarle al jefe inmediato para resolver de fondo.
• Recuerde compartir la encuesta de satisfacción a la persona una vez finalice la atención

## 10.6 Protocolo de atención del canal virtual

Es importante fortalecer la manera cómo la Administración Municipal se relaciona con la ciudadanía a través de medios digitales o las redes sociales, pues cada vez es más común que se realicen peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRDF) directamente a través de estos canales. Por ello, no solo se debe dar lectura, sino también responder a los requerimientos de los usuarios a través de estos medios digitales, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso: lenguaje sencillo

• Claros, directos, precisos, de lenguaje sencillo y con la menor extensión posible.
• No es necesario ser excesivamente formal ni técnico; por su naturaleza, una red social debe servir para aproximar a las personas y no para desmotivarlas de participar.
• En la redacción de contenidos se deben seguir las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma castellano, tal y cómo lo recomienda la Real Academia Española
• Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables, y de ninguna forma generar interpretaciones erradas.
• Se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información

• Deben ofrecerse solo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de estos.
• Los contenidos gráficos y audiovisuales deben estar acordes con los textos y cumplir con el Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa, respetando las medidas, calidad y políticas de la red social.
• Deben ofrecerse solo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de estos.
Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios
• Los contenidos provistos por medios electrónicos no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios ni obscenos.
• No se deben publicar contenidos ofensivos que atenten contra derechos fundamentales de los particulares
• Se deben evitar estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
• Los contenidos no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole que puedan indicar preferencias por grupos específicos.
• El tratamiento de información personal deberá estar ajustado a la Ley 1581 de 2012 y a sus decretos reglamentarios, así como a la Política de protección de datos personales.
• No difundir datos personales de los usuarios en las redes u otros medios digitales, tales como teléfonos, correos electrónicos, direcciones, etcétera. En caso de que los datos necesiten publicarse debe contarse con el consentimiento del usuario.
De las respuestas a la ciudadanía y el uso debido de la red
• En caso de que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, este se debe corregir rápidamente.
• Se prohíbe la publicación de cualquier imagen, logo o información de carácter comercial
• Solo los voceros autorizados por la Administración distrital promocionarán la gestión de la entidad.
• Siempre se deben utilizar los nombres de la Alcaldía Municipal de Chaparral, del organismo involucrado, el del alcalde municipal o del responsable de ejecutar el proceso que se dará a conocer.

## 10.7 Del correo electrónico institucional

• Con respecto a la utilización de la cuenta de correo institucional se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:
• Escriba siempre en tono impersonal.
• Responda las consultas realizadas de forma clara y precisa.
• Utilice un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutear.
• Cuide la ortografía: una comunicación con errores de ortografía pierde credibilidad.
• Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.

• Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
• No escriba en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
• Revise de manera completa el mensaje antes de “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad ante quien recibe el correo.
• No use el correo para temas personales o cadenas.
• Evite tutear.
• Empiece la comunicación con una frase como ¨Según solicitud de fecha. Relacionada con…¨o En ¨respuesta a su solicitud de fecha…¨relacionado con…
•Revise de manera completa el mensaje antes de ¨Enviar¨.

## 11 Protocolo de atención del canal telefónico

• No deje timbrar más de dos veces el teléfono.
• Conteste inmediatamente timbre.
• Salude (buenos días, buenas tardes).
• Diga el nombre de nuestra entidad. (Alcaldía Municipal de Chaparral).
• Identifíquese y concéntrese en quien solicite información (escuchar atentamente).
• Brinde la información requerida.
• Mantenga una postura natural y relajada.
• Sea amable y respetuoso.
• Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
• Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
• Sea conciso.
• Evite definitivamente las frases “No sé” o “llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo”.
• Recuerde mantener el tono de su voz pausado.
• Verifique.
• Retroalimente.
• Despídase.
• Recuerde que la persona cuelga primero.
En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas, se debe:
• Explicar a la persona porque se transfiere la llamada.
• Dígale a la persona a quien le transfiere a la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
• Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
• ¿Pregunte, hay algo más en que pueda servirle?
• Agradezca a la persona por brindarle la oportunidad de servirle.
• Permitir que la persona juegue primero.

• Luego de retroalimentar a la persona, la o el funcionario o contratista debe solicitar amablemente a la persona el diligenciamiento de la encuesta para medir la atención por canales no presenciales.

## 12 Recomendaciones del buen servicio

Presentación física del personal

La o el servidor público y/o prestador de servicios que atiende al usuario es la representación de la entidad; por tanto, debe presentarse con la indumentaria apropiada que dé cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio. Por ello es indispensable acatar las siguientes recomendaciones:

## 13 Presentación de las damas:

• No se deben maquillar en el puesto de servicio, ni retocarse a la vista de la ciudadanía.
• El cabello y uñas deben permanecer arregladas.
• Utilizar accesorios y vestuario discretos (collares, pulseras, anillos), de tal manera que no distraiga la atención de la persona. Nunca blusas con escotes pronunciados, minifaldas, vestidos transparentes, entre otros.
• En caso de utilizar chalecos, estos deben estar siempre limpios.
• Portar el carné institucional.

## 14 presentación de los caballeros

• Camisa completamente abotonada y bien planchada.
• En el caso de utilizar corbata ésta debe estar bien ajustada al cuello y planchada.
• Siempre utilizar correa.
• Zapatos lustrados.
• Cabello corto o recogido.
• Afeitarse diariamente a menos que use barba; en tal caso, esta irá bien arreglada.
• Mantener las uñas limpias y arregladas.
• En caso de utilizar chalecos, estos deben estar siempre limpios.
• Portar el carné institucional.

## 15 presentación física de los puntos de atención

Todos los sitios de atención al usuario de la Alcaldía de Chaparral deben brindar comodidad y bienestar a quienes buscan los servicios. Estos espacios deben ser agradables, limpios y organizados.

Un puesto de trabajo debe estar ordenado, aseado y carente de elementos ajenos a la labor para dar la sensación de armonía y cuidado. El puesto de trabajo estará

siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

• Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
• Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
• No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos y adornos en el puesto de trabajo.
• No se deben consumir comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.
• La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta papel)
• Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
• La papelera de basura no debe estar desbordada.
• Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros)

**16 Canales de atención**

Los canales de atención a la ciudadanía son los medios a través de los cuales se establece la relación ciudadanía-Alcaldía Municipal de Chaparral y para ello, se han dispuesto tres medios para la atención:  presencial, virtual y telefónica

## 16.1 Canal presencial

La atención presencial se realiza en el punto de atención del Edificio de la Alcaldía Municipal de Chaparral, en el que se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. A continuación, presenta la localización física de este punto:

**Dirección:** carrera 9 9- 02 centro, edificio Alcaldía Municipal de Chaparral Tolima
**Código postal:** 735560
**Horario:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2: p.m. a 4:00 p.m.
**PBX:** 6082739244
Ext**: Despacho:**1001 **Gobierno:** 1002 Hacienda**:** 1003 **Dirección local de Salud:** 1004 Planeación**:** 1005 Infraestructura**:** 1006 **Desarrollo Agropecuario**: 1007 **Comunicaciones:** 1008 **Ventanilla** 1009 **Contratación** 1010 **Corregidores**1011 **Educación Cultura y Deportes:** 1012 **Administrativa:** 1013 **Control Interno:** 1014 **Tierra**:1015 **Gestión Documental** 1016 **Financiera:** 1017 **Salud Publica** 1018 **Desarrollo Comunitario:** 1019 **Almacén** 1020 **Línea anticorrupción:** (+57) 018000919748

**16.2 CANALAES VIRTUALES**

Correos electrónicos institucionales:

**Principales:**

Email Contáctenos Alcaldía de Chaparral contactenos@chaparral-tolima.gov.co Ventanilla única Alcaldía Chaparral Tolima ventanillaunica@chaparral-tolima.gov.co

**Notificaciones judiciales:**

Asesoría Jurídica Alcaldía Chaparral Tolima juridica@chaparral-tolima.gov.co.

**Todas las oficinas**

Al ingresar al siguiente enlace para visualizar, descargar o copiar los correros de su interés: https://www.chaparral-tolima.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Directorio-de-Dependencias.aspx

## 17 Referencias

Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública (2020) Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666#:~:text=La%20Pol%C3%ADtica%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20se%20define%20entonces%20como,de%20relacionamiento%20con%20el%20Estado.&text=protecci%C3%B3n%20constitucional.

Alcaldía Distrital de Buenaventura (2022) Protocolo de Atención al Ciudadano. Disponible en: https://www.buenaventura.gov.co/images/multimedia/20221121_protocolo_de_atencion_al_ciudadano_2022.pdf

Alcaldía de Santiago de Cali (2022) Protocolo de atención al usuario. Disponible en: https://www.cali.gov.co/participacion/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=69465

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2022) Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2. Disponible en: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_descarga_transparencia/2022-07/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf