

PROPUESTA PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO
DE JUNÍN

PLAN DE TRABAJO
PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS INFORME FINAL

José Numael Jiménez Castillo

C.C 3.064.235

ASESOR ACADÉMICO

Luis Alfonso Sánchez Cardona

ASESOR ADMINISTRATIVO

Maridza Esperanza Méndez Acosta
Secretaria General y de Gobierno del municipio de Junín

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP

TERRITORIAL CUNDINAMARCA

FACULTAD DE PREGRADO

CETAP FUSAGASUGÁ

2022-1

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
LISTA DE GRÁFICAS	7
LISTA DE ANEXOS.....	8
2. INTRODUCCIÓN	9
3. OBJETIVOS	10
3.1 Objetivo General.....	10
3.2 Objetivos Específicos.....	10
4. JUSTIFICACIÓN	11
5. FASES Y METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	12
5.1 Fase inicial	12
5.2 Fase intermedia	12
5.3 Fase tres o de cierre.....	12
Encuestas.....	13
Hallazgos.....	13
6. INFORMACIÓN GENERAL.....	14
6.1 Localización	14
6.2 Límites	14
6.3 División Política.....	14
6.4 Veredas	15

6.5 Inspecciones	15
Mapa municipio de Junín.....	15
7. MARCO INSTITUCIONAL	16
7.1 Misión	16
7.2 Visión.....	16
ORGANIGRAMA	17
8. RESEÑA.....	18
9. MARCO TEÓRICO.....	19
10. MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y NORMATIVO.....	22
11. MARCO CONCEPTUAL	24
11.1 Antecedentes del buen gobierno, la calidad y atención al ciudadano.....	24
11.2 La política de servicio al ciudadano en el marco del MIPG:.....	27
11.3 Ser ciudadana o ciudadano:	27
11.4 Protocolo de atención:.....	27
11.5 Grupos de interés:	27
11.6 Grupos de valor:.....	28
11.7 Trámite:.....	28
11.8 Funcionarios:.....	28
11.9 Colaboradores/Contratistas:	28
12. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	29

12.1 Atención personalizada:	29
12.2 Ventanilla de Correspondencia:	29
12.3 Atención telefónica:	30
12.4 Atención virtual:	30
13. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS	31
13.1 CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	31
13.1.1 Presentación Personal:	31
13.1.2 Puesto de trabajo:.....	31
13.1.3 Actitudes que se deben evitar de cara al ciudadano.....	32
13.1.4 Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:	33
13.1.5 Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:	34
13.1.6 Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles.....	35
13.1.7 Recomendaciones para atención prioritaria	36
14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	37
14.1 Recomendaciones a tener en cuenta:	38
15. CANAL DE ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN FÍSICO	38
15.1 Recomendaciones generales para recepcionistas.....	39

15.2 Cuando el ciudadano ingrese a realizar una consulta PQRS (solicitar información)	40
.....	40
15.3 Cuando el ciudadano ingrese a reunirse con funcionarios de la Unidad (diferentes a trámites de correspondencia, acreditación o servicios de consultas).	40
15.4 En el momento de salida del ciudadano de la entidad:	41
16.ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	41
17. ADMINISTRACIÓN DE PQRS	42
17.1 Recepción de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias	42
17.2 Tiempos para la atención de PQRS	43
17.2.1 Petición de Información:	43
17.2.2 Petición de Documentación:	43
17.2.3 Petición de Consultas:	43
17.2.4 Reclamo:	44
17.2.5 Queja:	44
17.2.6 Derecho de Petición:	44
17.2.7 Sugerencia:	44
17.2.8 Trámite:	45
17.3 Traslados internos	45
17.4 Traslados a otras entidades	45
17.5 Desistimiento Tácito	46

18. Deberes y Derechos en la Atención al Ciudadano.....	47
18.1 Derechos de los ciudadanos	47
18.2 Deberes de los ciudadanos	48
18.3 Deberes de las autoridades.....	49
19. Resultados	50
20. Recomendaciones	51
21. Conclusiones	52
22. ANEXOS	53
23. REFERENCIAS.....	64

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Mapa municipio de Junín. Obtenido Alcaldía de Junín	15
Gráfica 2 Organigrama. Obtenido Alcaldía de Junín (2017).....	17
Gráfica 3 Panorámica del Parque central. Fuente propia	18
Gráfica 4 Diagrama de Gantt. Fuente propia	53
Gráfica 5 Registro fotográfico. Fuente propia	54
Gráfica 6 Estadística de resultados de la encuesta para usuarios.Fuente propia	59
Gráfica 7 Estadística de resultados de la encuesta para funcionarios y contratistas. Fuente Propia	64

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Cronograma de actividades / diagrama de Gantt	53
Anexo B. Programación. Entrega de informes	54
Anexos C. Informe de avance de actividades.....	55
Anexos D. Encuesta para Usuarios.....	56
Anexos E. Encuesta para Funcionarios y Contratistas	60

2. INTRODUCCIÓN

Este documento establece las actividades que se desarrollarán en el trabajo de grado práctica administrativa, a desarrollarse en la secretaria de Gobierno del municipio de Junín Cundinamarca como requisito para obtener el título de Administrador Público.

Es fundamental para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas, reconocer la importancia del ciudadano como pilar y centro de lo público. El presente trabajo pretende, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión, para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento. Dando cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al público.

Reafirmar la importancia que tiene la atención al ciudadano, seguido del marco conceptual y los lineamientos, para contextualizar a funcionarios y contratistas.

Se continúa con la información institucional, la cual debe ser conocida ampliamente por todo el personal que está vinculado con la administración municipal y los valores del servicio Público, que deben ser acogidos por todo el personal que labore en las entidades estatales.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Diseñar un protocolo de atención al ciudadano que le permita a cada uno de los colaboradores del municipio de Junín, conocer la conducta que se espera de cada uno de ellos al tener contacto con los usuarios.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar documentos que existen en la Alcaldía de Junín tales como leyes y acuerdos, que permitan el hallazgo de estudios previos sobre la atención al ciudadano.
- Definir la estructura correcta de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Verificar que los procesos estén asignados a las áreas o dependencias atendiendo las necesidades de los ciudadanos.

4. JUSTIFICACIÓN

En balance general, este protocolo nos permite cumplir nuestro Plan de desarrollo “JUNÍN NUESTRO COMPROMISO 2020-2023” donde recalcamos con gran firmeza que nuestro deber ser es el de “servir al ciudadano de manera eficiente y eficaz” con el fin de poner las instituciones a favor de todos los ciudadanos sin ninguna distinción y de manera igualitaria, brindando atención a toda la comunidad de nuestro municipio poniendo al alcance los servicios gubernamentales que tenemos consagrados en nuestra carta magna de 1991.

Este plan de desarrollo nos permite fortalecer los lazos entre el Estado y el ciudadano. Mediante este protocolo al ciudadano se le brindará una herramienta esencial para que pueda compenetrarse como veedor de nuestra gestión y política pública en el ejercicio y ejecución del plan de gobierno.

5. FASES Y METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

5.1 Fase inicial

Se llevará a cabo una minuciosa revisión y análisis de los documentos existentes en la Alcaldía municipal de Junín Cundinamarca tales como: leyes, acuerdos, exposición de motivos, que permitan el hallazgo de estudios sobre la atención al ciudadano, para eso se utilizará una metodología de investigación.

5.2 Fase intermedia

Se evaluará la atención al ciudadano según los criterios de ésta, haciendo una propuesta que contenga la fundamentación legal que soporte el protocolo de atención al ciudadano junto con la fundamentación teórica para la adopción de la propuesta, en esta fase se utilizará la metodología cualitativa, (encuesta realizada en Survey Monkey).

5.3 Fase tres o de cierre

Se plasmará en un documento de protocolo de atención al ciudadano por José Numael Jiménez Castillo, parte de los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Junín, junto con las recomendaciones a la entidad del ¿por qué es importante adoptar la metodología? Esta fase será argumentativa. (**Ver anexos**)

Encuestas

Estas encuestas fueron aplicadas a cuarenta y siete (47) funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Junín y a nueve (9) personas de la comunidad Rural y Urbana del Municipio, para saber cuál es la percepción que se tiene sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que surgen en la comunidad Juninense. **(Ver anexos)**

Hallazgos

Al realizar la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios y contratistas de la entidad, se pudo evidenciar que no se tiene un protocolo general para la atención al ciudadano, por lo que las respuestas fueron múltiples y unánimes, permitiendo ratificar la necesidad de la generación de un protocolo de atención al ciudadano y una correcta definición de la estructura de atención a las PQRS. Por otra parte, la tabulación realizada a las encuestas aplicadas a los ciudadanos, mostró desconocimiento de la población frente a la atención al ciudadano, establecida por la entidad y cuáles eran los canales de atención a que ellos tendrían acceso, así también a los derechos y deberes que tienen como ciudadanos. **(Ver anexos)**

6. INFORMACIÓN GENERAL

6.1 Localización

El municipio de Junín se encuentra localizado al sur oriente del departamento de Cundinamarca. La cabecera municipal se encuentra a una altura de 2.300 msnm ubicada a 4 °47" latitud norte y 73°47" longitud oeste, con una temperatura media de 16 o C. El área total del municipio es de 34.022 Has. Dista de Bogotá 103 Km., vía la Calera.

6.2 Límites

Limita con los siguientes municipios:

- Al norte con Gachetá y Guatavita.
- Al oriente con Gama y Gachalá.
- Al sur con Fómeque y
- Al occidente la Calera y Guasca.

La mayor parte del territorio es montañoso, destacándose entre los accidentes orográficos los cerros de los Robles, los Viejos, Peña Blanca, Peña Rajada, San Antonio ; la Serranía de Bolsa Negra y las lomas de Alto Rucio, Los Alpes y Monte Verde.

Sus pisos térmicos se distribuyen en: Medio 5.3%, Frío 62.5 % y Páramo 32.2% del total del territorio. Bañan sus tierras los ríos: Guavio, Chorreras, Santa Bárbara, Rucio y Negro, además de otras corrientes menores.

6.3 División Política

El municipio se divide en 24 veredas y tres inspecciones.

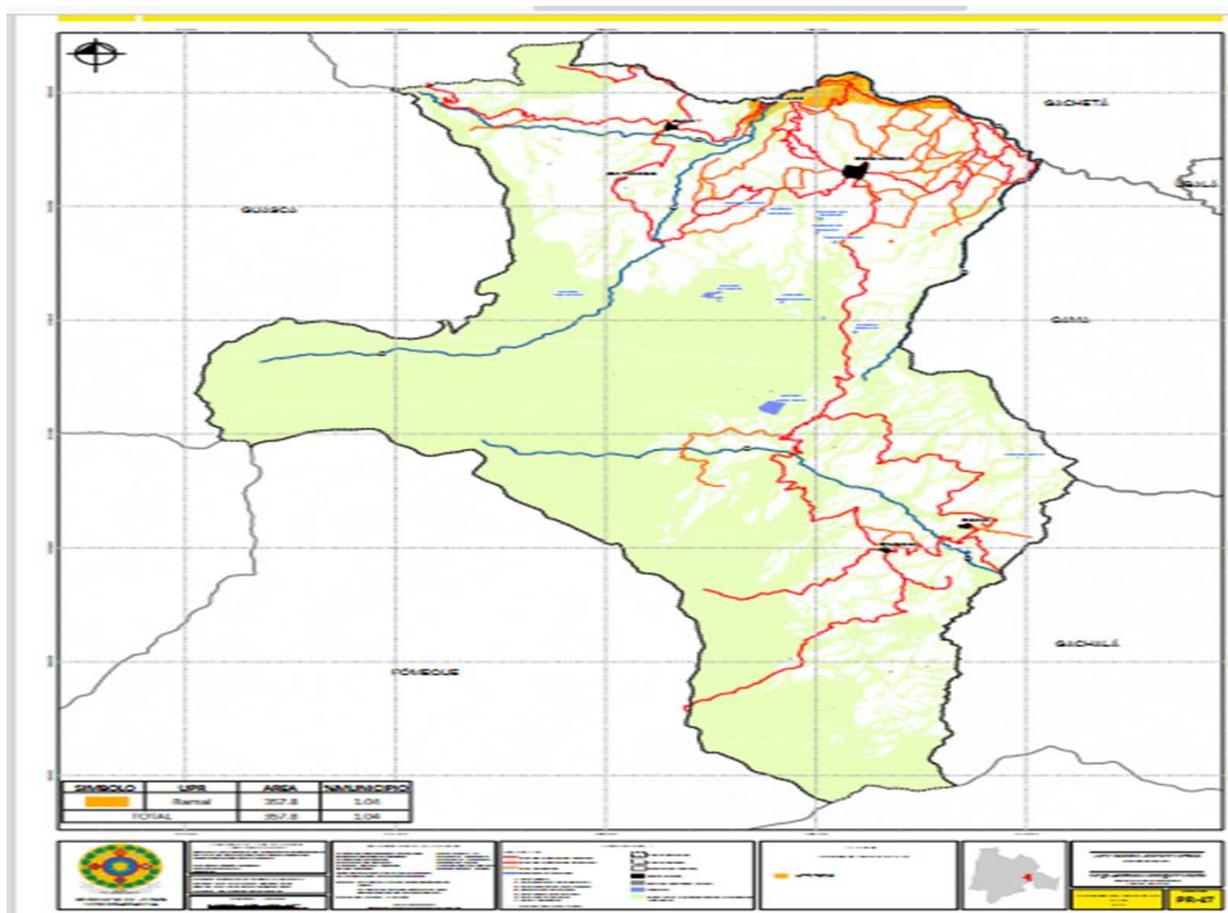
6.4 Veredas

Aldea, Alemania, Aposentos, Arenal, Carrizal, Chorrillos, Colombia, Córdoba, El Carmen, El Valle, Guarumo, Junín Centro, La Vega, Maracaibo, Nemosten, Potreritos, San Antonio, Santa Barbara, San Francisco, San José, San Pedro, San Rafael, San Roque y Terama.

6.5 Inspecciones

Chuscales, Claraval y Sueva. (Cundinamarca, 30)

Mapa municipio de Junín



Gráfica 1 Mapa municipio de Junín. Obtenido Alcaldía de Junín (2022)

7. MARCO INSTITUCIONAL

7.1 Misión

El municipio de Junín, Cundinamarca tiene como misión incrementar el nivel de vida, mejorar la condición social de la comunidad juninense, incrementar el bienestar individual y colectivo de la población. Se debe procurar el desarrollo armónico y sostenible, que garantice la demanda social, la provisión de bienes y servicios que permitan una vida digna a los sectores sociales, en el marco de participación social, transparencia institucional, respeto de la dignidad humana y los derechos y deberes sociales. (Alcaldía de Junín, 2017)

7.2 Visión

Para el año 2023, el municipio de Junín debe ser reconocido a nivel departamental y nacional por su eficiente y eficaz implementación de los programas establecidos, el alcance de las metas propuestas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población juninense, con mayor desarrollo económico por el fortalecimiento de la producción agrícola y pecuaria, con mejoramiento significativo en los sectores de educación, salud, infraestructura, medio ambiente; con mayor participación social y ciudadana, bajo el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la garantía de derechos. (Alcaldía de Junín, 2017).

ORGANIGRAMA



Gráfica 2 Organigrama. Obtenido Alcaldía de Junín (2017)

8. RESEÑA

Junín, cuyo nombre indígena es Chipazaque, y cuyo nombre colonial es Pueblo de Nuestra Señora de la Concepción de Chipazaque, es un municipio colombiano del departamento de Cundinamarca, ubicado en la Provincia del Guavio, a 103 km al oriente de Bogotá. Antecesor del actual pueblo de Junín fue el aborígen de Chipazaque, que debía su nombre a que esta zona compartía sus dominios entre el Zipa y el Zaque. El poblado estuvo situado inicialmente cerca a Pauso, en la parte baja de la hondonada del Valle de Gachetá, no se conoce la fecha exacta de la fundación del municipio de Junín; sin embargo, algunos historiadores ubican este acontecimiento el 13 de agosto de 1550. El área municipal es de 34.022 hectáreas y tiene tres inspecciones: Sueva, Claraval y Chuscales. En Chuscales se encuentra la reserva natural de Carpanta y el puente natural de Maracaibo En Claraval, el Alto de la Virgen, denominado Santa Ana. Hay tierras buenas para el pastoreo y los cultivos de papa, arveja, maíz, frijol, y cultivos como tomate de árbol, mora y feijoa. (Wikipedia, 2015)



Gráfica 3 Panorámica del Parque central. Fuente propia (2022)

9. MARCO TEÓRICO

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) es la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional, tiene como objeto formular y promover las políticas e instrumentos en empleo público, organización administrativa, control Interno, racionalización de trámites, que van dirigidos a fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, emite mediante el Decreto 1499 de 2017 en su versión actualizada **El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, siendo un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional de las entidades Adscritas y Vinculadas, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor, este modelo está compuesto por 7 dimensiones y 19 políticas, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión- FURAG.

La política de servicio al ciudadano en el marco del MIPG dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su

cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Dentro de la gestión y desempeño en el marco del MIPG que orienta su desarrollo existen políticas como la de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, además del sector de gobierno territorial y sector de información y desarrollo institucional.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (Función Pública, s.f.)

Por otra parte dentro del Plan de desarrollo municipal “JUNÍN NUESTRO COMPROMISO 2020,2023” Línea estratégica V” GOBERNABILIDAD Y COMPROMISO INSTITUCIONAL.

La gobernabilidad como elemento integrador de la línea estratégica, debe ser entendida como aquella situación a la que concurren o donde se reúnen una serie de condiciones internas y externas, que hacen favorable el desarrollo o adelanto de las acciones que corresponden al gobierno municipal. Son los elementos positivos que coadyuvan a la gestión de gobierno.

La gobernabilidad es la caracterización de un estilo de gobierno que integra en mayor o menor medida, las formas y mecanismos de participación social y comunitaria; es la existencia de acciones de coordinación entre sectores y entre individuos, en la construcción de un orden que favorece lo social e integra lo institucional. Un segundo elemento constitutivo de la línea estratégica es el fortalecimiento institucional, que consiste en la determinación eficiente y eficaz

de las acciones municipales y que le permiten o favorecen el cumplimiento de su razón de ser de Estado.

Uno de los más importantes desafíos, en lo que hace referencia a gobierno y gobernabilidad para este periodo de gobierno, es generar nuevamente credibilidad en la institucionalidad juninense, en sectores como la salud, desarrollo económico, educación, servicios públicos, derechos ciudadanos, en razón a la baja presencia institucional, a la escasa participación social y comunitaria, a la negativa institucional a las demandas sociales y ciudadanas, que han hecho que las comunidades se alejen y no se hagan partícipes de la gestión de la administración municipal. Lo anterior se refleja en el bajo o poco interés de la comunidad en la participación del fortalecimiento institucional como herramienta de gestión y acción del Estado.

A nivel organizacional la administración debe revisar y ajustar su estructura, adecuándola a los cambios y necesidades que el desarrollo social, normativo e institucional requiere para dar cumplimiento al requerimiento social de la comunidad juninense, a las obligaciones de Estado y a la calidad y cantidad de recursos, permitiendo de esta manera el desarrollo eficiente y efectivo de los distintos planes, programas y proyectos, de la viabilización del ejercicio administrativo, dada la existencia de nuevos desarrollos metodológicos, de nuevos procesos y procedimientos, de nuevos mecanismos normativos y de procedimiento para el fortalecimiento financiero, actualización de planta de personal y actualización de formas y mecanismos de participación.

10. MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y NORMATIVO

- ❖ **Constitución Política de Colombia;** *Artículos 1 y 2 (Fines esenciales del Estado y servicio a la comunidad), 23 (derecho de petición), 209 (función administrativa al servicio del interés general). De manera específica resaltamos:*

TITULO I DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. 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. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Código contencioso administrativo, Título II, Capítulo I, Capítulo II y Capítulo II, Artículos del 13 al 33 Derechos de petición de interés general y particular. (con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2014).

- ❖ Directiva presidencial 9 de 1999. Lucha contra la corrupción.
- ❖ Directiva presidencial 2 de 2000. Gobierno en línea

- ❖ Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, en la cual el Gobierno Nacional emite los lineamientos que las Entidades descritas en esta directiva deben atender, con el fin de avanzar en la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.
- ❖ Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34.
- ❖ Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, Artículo 53. (artículo derogado por el art 96 de la ley 617 del 2000).
- ❖ Ley 909 de 2004 (23 de septiembre de 2004) “Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.”
- ❖ 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. (Modificado por el decreto 019 del 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ❖ NTCGP 1000:2009 – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numeral 3.51 Satisfacción del ciudadano y el literal c. del numeral 7.2.3. Comunicación con el ciudadano.
- ❖ Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ 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.

11. MARCO CONCEPTUAL

11.1 Antecedentes del buen gobierno, la calidad y atención al ciudadano

La “carta iberoamericana de la función pública”, celebrada y adoptada en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), a finales de la década e inicios de la presente, constituye una de las iniciativas claves para el buen gobierno, la gestión de la calidad en la gestión pública y la participación de los ciudadanos. En su propósito se resalta lo siguiente:

Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático: 1. toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. la gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades, la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas. La adopción de estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión pública, orientadas por la calidad, permitirá a las Administraciones Públicas iberoamericanas posicionarse favorablemente frente a la incertidumbre, reforzar su influencia en un entorno dinámico y complejo y acometer el necesario desarrollo organizativo para la gestión del cambio y la formulación de soluciones de mejora creativas, con el fin de cumplir al máximo las expectativas de la ciudadanía, proporcionando un instrumento para lograr la coherencia en la dirección estratégica a seguir. (X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Admin, 2008).

La política de servicio al ciudadano en el marco del MIPG II: Dentro de los fines esenciales del Estado (Título I. De los fines esenciales del Estado. Art. 2). Se establece que los

fines esenciales son: Art. 1. Las entidades municipales son autónomas, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. 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.

En el artículo 2 constitucional, se establece claramente: “las autoridades de la República «están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia» en «su vida, honra, bienes y creencias» y «demás derechos y libertades» y «para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares». (CP 1991 - Congreso de Colombia, 1991).

Estos principios fundamentales de orden superior, nos enmarcan un “deber ser” y un “saber hacer”, a través del ejercicio del “ser”, en tanto se representan los roles esenciales del Estado en cada una de las instituciones y ámbitos territoriales en donde se actúe en nombre del Estado, del gobierno y sobre todo del soberano o constituyente primario, el pueblo de Colombia en el marco de la democracia participativa y pluralista.

Como vemos, nuestro ordenamiento constitucional, legal y normativo dispone de un conjunto de reglas institucionales muy precisas, claras y taxativas, es decir, de obligatorio cumplimiento para todos los ciudadanos, y en especial para las autoridades y servidores públicos.

Comprendido lo precedente para el establecimiento, definición de un protocolo y sentido de “servicio al ciudadano”, se propone en primer término la definición y adopción de conceptos

esenciales para la prestación de los servicios públicos bajo la responsabilidad de las autoridades y administración pública de éste.

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco del MIPG II trasciende de la simple atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos a un compromiso institucional que agregue valor público en su relacionamiento y trato continuos; su cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. En primer lugar, se determina la estrategia y obligatoriedad de un trato respetuoso, diligente y oportuno a todos sus requerimientos, necesidades y expectativas. Para comprender y aplicar esta nueva cultura necesariamente se debe definir un lenguaje común administrativo y de derechos y deberes:

Ser ciudadana o ciudadano: significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. También supone el cumplimiento de una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos.

Protocolo de atención: es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención.

11.2 La política de servicio al ciudadano en el marco del MIPG:

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor (Pública, 2022).

11.3 Ser ciudadana o ciudadano:

Significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. También supone el cumplimiento de una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos (electoral, 2022).

11.4 Protocolo de atención:

Es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención. (zendesk, 2020)

11.5 Grupos de interés:

“Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

11.6 Grupos de valor:

“Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

11.7 Trámite:

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.

11.8 Funcionarios:

Personas naturales que ejercen funciones públicas en el marco de su vinculación como trabajadores de una Entidad Pública. La clasificación tradicional comprende los empleados públicos y los trabajadores oficiales. Los empleados públicos son aquellos que tienen funciones administrativas y los trabajadores oficiales que realizan las obras públicas y actividades industriales y comerciales del Estado. (Corte Constitucional, 2003, Sentencia C-681 de 2003)

11.9 Colaboradores/Contratistas:

Personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. (Ley 80 de 1993, art 1,3).

12. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La administración municipal de cuenta con los siguientes Canales de atención e interacción con los ciudadanos y grupos de valor:

12.1 Atención personalizada:

Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con la Alcaldía Municipal, en el cual podrá realizar trámites, solicitar servicios, información y/o asesoría, en temas relacionados con la entidad.

Este servicio se presta en la Alcaldía Municipal, ubicada en la carrera 4 numero 3-15 centro casco urbano Junín –Cundinamarca, en donde el ciudadano es atendido personalmente, para brindar información acerca del portafolio de servicios a cargo de la Alcaldía Municipal, además el ciudadano podrá tramitar directamente con la entidad sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en un horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 pm a 5:00 pm.

12.2 Ventanilla de Correspondencia:

A través de la Ventanilla se reciben correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer de la Alcaldía Municipal. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición

y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante.

La ubicación física de la ventanilla es la carrera 4 numero 3-15 centro, Junín Cundinamarca, primer piso.

12.3 Atención telefónica:

Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- La comunicación telefónica se establece a través del 3144191424
- Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 pm a 5:00 pm.

12.4 Atención virtual:

En la página web la Alcaldía Municipal, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios.

- En la página web, en el enlace **www.junincundinamarca.gov.co**
- Correos electrónicos: **alcaldia@junincundinamarca.gov.co**

Nota: Es necesario considerar que, si bien a través de las redes sociales como Facebook y Twitter, se puede consultar información de la Entidad, es necesario tener en cuenta que a través de estas redes sociales No es posible interponer solicitudes.

13. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos, contratistas y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

13.1 CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

13.1.1 Presentación Personal:

Es necesario afirmar que nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a administración Municipal. Al respecto se recomienda:

- Cuidar la limpieza e higiene personal.
- Portar el carnet institucional en un lugar visible.
- Evitar el uso de prendas transparentes o muy ceñidas.

13.1.2 Puesto de trabajo:

Mantener el escritorio en orden y aseo, para ello se sugiere:

- No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales).
- Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, esto es: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos.
- La papelería de basura debe estar a la vista, pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda).

13.1.3 Actitudes que se deben evitar de cara al ciudadano

- Entre otras, se recomienda usar maquillaje sobrio, abstenerse de consumir alimentos y usar el teléfono en conversaciones con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) en qué puedo servirle.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana En ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Diligencie los registros de atención en el formato correspondiente, explicando al ciudadano de qué se tratan estos formatos y para qué los usa la Entidad.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Alcaldía Municipal para resolver su inquietud y preguntar si se le puede servir en algo más.
- Realizar seguimiento de la información hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Como el servicio a la ciudadanía tiene horario establecido en la Alcaldía Municipal, el primer ciudadano será atendido a partir de las 8 am, por lo que se recomienda a los funcionarios que laboran en oficinas de atención directa al usuario estar en sus puestos de

trabajo a las 8:00 am o cinco minutos antes, y el último ciudadano que se atenderá será aquel que ingresa a la recepción del edificio hasta las 4:45 pm (previendo que el tiempo de atención puede estimarse en 15 minutos).

- Cuando el ciudadano peticionario presente alguna condición de discapacidad o dificultad evidente para desplazarse, el funcionario que lo recibe y atiende debe acompañarlo a tomar el servicio de ascensor (en caso de que no esté disponible ayudarlo a subir o bajar las gradas de las escaleras).

13.1.4 Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:

- Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarlo a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos con enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

- Hay que evitar gritar o subir el tono de voz, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Se deben emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

13.1.5 Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:

- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo, para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.

- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- Evite elevar la voz y hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Evite dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

13.1.6 Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evitar pedir al ciudadano que se calme.

- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hacerle saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación.
- Empezar a solucionar el problema.
- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

13.1.7 Recomendaciones para atención prioritaria

De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

- Se entiende por personas en situación de discapacidad: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su

participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

- Se entiende por niños y niñas a las personas entre los 0 y 12 años, y por adolescente a las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.
- Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.
- Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio.
- Acto seguido:(mi nombre y apellido) ...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

14.1 Recomendaciones a tener en cuenta:

- Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano en la llamada **se debe asegurar de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.**
- Ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución y el medio a usar para entregarlo. Preferiblemente seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- Cerciorarse que para el ciudadano es una solución aceptable.
- Comprometerse con lo que puede cumplir.

15. CANAL DE ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN FÍSICO

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud del servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención y el entorno de los centros de atención y de las oficinas.

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos.

- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras).
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

15.1 Recomendaciones generales para recepcionistas

- Se deben evitar de cara al ciudadano; maquillaje abundante, consumir alimentos, usar el celular, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo, entre otras.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque .
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, en qué puedo servirle.
- Escuchar al ciudadano antes de darle instrucciones de a dónde debe dirigirse dentro o fuera de la Entidad.
- Cuando el ciudadano ingrese a realizar un trámite en la ventanilla de correspondencia: darle ingreso e indicarle donde realizan este trámite.
- Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de correspondencia e informar sobre esta situación. El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua

castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

- Si el ciudadano va a ingresar algún dispositivo tecnológico (portátil, video beam, impresora, cámara, Tablet y similares) debe solicitarle hacer el registro de ingreso con el número del serial del dispositivo y en el momento de salida, cotejar estos datos.

15.2 Cuando el ciudadano ingrese a realizar una consulta PQRS (solicitar información)

- Hacer el registro de ingreso.
- Solicitar un documento de identificación y entregar ficha de visitante.
- Llamar a la extensión de la oficina de atención al ciudadano o de acreditación y anunciarlo.
- Con la autorización del funcionario, indicar al ciudadano como acceder a la oficina donde será atendido.
- Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de acreditación o servicio al ciudadano e informar sobre esta situación.

15.3 Cuando el ciudadano ingrese a reunirse con funcionarios de la Unidad (diferentes a trámites de correspondencia, acreditación o servicios de consultas).

- Hacer el registro de ingreso.
- Solicitar un documento de identificación y entregar ficha de visitante.

- Llamar a la extensión de la oficina del funcionario con quien se va a reunir el ciudadano y anunciarlo.
- Con la autorización del funcionario, indicar al ciudadano como acceder a la oficina.
- Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o manifiesta dificultad para desplazarse, llamar al funcionario que va a recibir al ciudadano e informar sobre esta situación.

15.4 En el momento de salida del ciudadano de la entidad:

- Solicite la ficha de visitante.
- Entregue el documento dejado por el ciudadano.
- Despedirse cordialmente del ciudadano.

16.ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual
- Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: ejemplo: “Buen día, La secretaria de... Alcaldía Municipal de Junín, acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que:”
- Cuando el aplicativo lo permita, adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta.
- Sí el aplicativo no permite adjuntar información o vínculos, complemente la respuesta a través de correo electrónico, indicando esta acción en el cuerpo del mensaje “Hemos remitido a su dirección de correo electrónico información que le será de utilidad”
- Siempre finalice el mensaje con el texto:

Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

- ✓ **Link Atención al ciudadano de nuestra página:** www.junincundinamarca.gov.co
 - ✓ **Correo electrónico:** alcaldia@junincundinamarca.gov.co
 - ✓ **Atención telefónica al celular 3144191424**
 - ✓ **Atención personalizada: Dirección: carrera 4 numero 3-15 centro Junín Cundinamarca**
 - ✓ **Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 pm a 5:00 pm.**
- Debe firmar y por ningún motivo anexar mensajes sesgados con contenido religioso o político.
 - Incluya la legislación de habeas DATA.

17. ADMINISTRACIÓN DE PQRS

La administración de las Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias se debe establecer un lugar con una persona responsable quien permita mediante su gestión dar trámite oportuno a las mismas.

17.1 Recepción de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias

- Personal: se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante dependencias encargadas para la recepción de inconformidades. Todos los funcionarios públicos están en la obligación de recepcionar las peticiones.
- Escrito: refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; puede ser recibido en la Unidad.
- Teléfono: las que se recepciones en los abonados directos.

- Correo postal: corresponde a todas las informaciones allegadas a la unidad por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos.
- Correo electrónico: todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional
- Buzón: este se debe encontrar ubicado en la entrada principal de la Alcaldía Municipal.

17.2 Tiempos para la atención de PQRS

17.2.1 Petición de Información:

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta, De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:

- Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado) 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.
- Defensor del Pueblo, 5 días hábiles siguientes a la recepción

17.2.2 Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

- Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

17.2.3 Petición de Consultas:

Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún

funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

- Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

17.2.4 Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

- Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

17.2.5 Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

- Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

17.2.6 Derecho de Petición:

Es un recurso que toda persona tiene, para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

- Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

17.2.7 Sugerencia:

Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

17.2.8 Trámite:

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

- Término de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acreditación (único trámite en la Unidad).

17.3 Traslados internos

- Se dará traslado interno cuando la oficina receptora de la PQRS no sea la competente dentro de la Unidad para dar respuesta.
- En igual sentido, se debe informar, dentro del plazo y bajo los mismos criterios, las decisiones a los peticionarios, por los medios de comunicación que para el efecto ha previsto la Institución, debiendo conservar los correspondientes soportes.
- Durante la evolución de las actividades para la solución de un requerimiento, se debe propender por mantener una comunicación fluida y permanente con los ciudadanos peticionarios, para que puedan conocer el estado de su requerimiento, los trámites seguidos, las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos, sin perjuicio de las garantías a la participación de estos sujetos procesales prevista en las normas que regulan los diferentes ámbitos institucionales.

17.4 Traslados a otras entidades

Cuando en la Unidad se recepciones PQRS que no estén dentro de la competencia institucional, se deberá informar al peticionario y dar traslado a la entidad competente de resolver el asunto de acuerdo al código contencioso administrativo (art.33) “Si el funcionario a

quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.”

- ✓ Si la solicitud es verbal, en el mismo acto se procederá a informar al ciudadano petionario
- ✓ Si la solicitud es escrita, se informará al ciudadano petionario y se suministrará copia del traslado que sea realizado a la entidad competente, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

17.5 Desistimiento Tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRS ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el petionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la

actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

18. Deberes y Derechos en la Atención al Ciudadano

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

18.1 Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos Salvo reserva legal, -Obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

18.2 Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

18.3 Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

19. Resultados

Se verifico el conocimiento que tenían los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Junín, sobre la correcta atención al ciudadano y los procedimientos que se deben tener en cuenta en la solución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) solicitadas en la entidad, igualmente se tuvo en cuenta los conocimientos aportados por los ciudadanos del Municipio, referente a la atención recibida en la entidad, para la solución de sus requerimientos.

Se realizó la recopilación de información teniendo en cuenta la investigación y el acompañamiento de la Dra. MARITZA MENDEZ, secretaria general, quien fue pieza clave para la realización del “PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” teniendo en cuenta los aportes dados en la encuesta por los funcionarios, contratistas y usuarios, en el municipio de Junín Cundinamarca.

20. Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones que se le realizan a la administración municipal de Junín se encuentran las siguientes:

- Realizar actualización permanente de la página web de la Alcaldía de Junín, ya que este también es un medio de comunicación y de información al cual los ciudadanos tienen acceso con frecuencia.
- Dar a conocer a todos contratistas y funcionarios y usuarios el funcionamiento de la página web del municipio **www.junincundinamarca.gov.co**.
- Definir un número telefónico de atención al ciudadano, en donde se reciban únicamente PQRS.
- Tener en cuenta la atención especial de los ciudadanos en condición de discapacidad física, debido a que las locaciones de la Alcaldía no cuentan con servicio de ascensor ni rampas para su libre desplazamiento.
- Capacitar con regularidad a los funcionarios y contratistas en la atención al ciudadano.
- Ubicar buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), en un lugar visible y de fácil acceso.

21. Conclusiones

Dentro del desarrollo de la práctica administrativa en la Alcaldía Municipal de Junín se evidenció que la entidad No cuenta con un protocolo de atención al ciudadano creado, motivo por el cual se deja documento para adecuar e implementar, también se evidenció que los funcionarios no cuentan con plan de capacitaciones e incentivos el cual se hace necesario crear y que a su vez permita:

- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del ciudadano o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas, Ya que al realizar la encuesta a los ciudadanos se pudo identificar que tan solo un 30% de los encuestados conocen los canales de atención al ciudadano ofrecidos por la entidad.
- Contar con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentado e implementado (peticiones, quejas, reclamos, trámites y servicios).
- Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.
- Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.

22. ANEXOS

Anexo A. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO EN SEMANAS												
		FEBRE	MARZO				ABRIL				MAYO			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Analisis de la situacion	NUMAEL JIMENEZ	■												
2. Selección y definicion del	NUMAEL JIMENEZ		■											
3. Definico de los Objetivos del	NUMAEL JIMENEZ			■										
4. introduccion	NUMAEL JIMENEZ				■									
5. Informacion general	NUMAEL JIMENEZ				■									
6. Marco teorico	NUMAEL JIMENEZ					■								
7. Marco constitucional, legal y	NUMAEL JIMENEZ						■							
8. Marco Institucional	NUMAEL JIMENEZ							■						
9. Marco conceptual	NUMAEL JIMENEZ								■					
10. Diseño de encuesta	NUMAEL JIMENEZ							■						
11. Aplicación de Encuesta	NUMAEL JIMENEZ, COMUNIDAD, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS								■	■				
12. Tabulacion de encuesta	NUMAEL JIMENEZ										■			
13. Objetivos, genera y especifico	NUMAEL JIMENEZ											■		
14. Fases metodologicas, para el desarrollo de la	NUMAEL JIMENEZ			■										
15. Diseño de formas verbales y no verbales en el protocolo de atencion al ciudadano	NUMAEL JIMENEZ										■			
16. hallazgos	NUMAEL JIMENEZ										■			
17. Canales de atencion	NUMAEL JIMENEZ										■			
18. Implementacion y desarrollo de los protocolos	NUMAEL JIMENEZ											■		
19. Deberes y derechos en la atencion al ciudadano	NUMAEL JIMENEZ											■		
20. resultados	NUMAEL JIMENEZ												■	
21. recomendaciones	NUMAEL JIMENEZ												■	
22. Conclusiones	NUMAEL JIMENEZ												■	
23. referencias Bibliograficas	NUMAEL JIMENEZ												■	
24. anexos	NUMAEL JIMENEZ													■
			■		■		■							

Gráfica 4 Diagrama de Gantt. Fuente propia

Anexo B. Programación. Entrega de informes

Entrega tema de trabajo de grado	Viernes 25 de febrero de 2022
Primer avance	Lunes 04 de abril de 2022
Segundo avance	Lunes 09 de mayo de 2022
Tercer avance	Viernes 27 de mayo de 2022
Concepto final emitido por el docente (entrega de informe final)	Lunes 30 de mayo de 2022
Sustentación del trabajo de grado	Viernes 03 de junio de 2022

Anexos C. Informe de avance de actividades

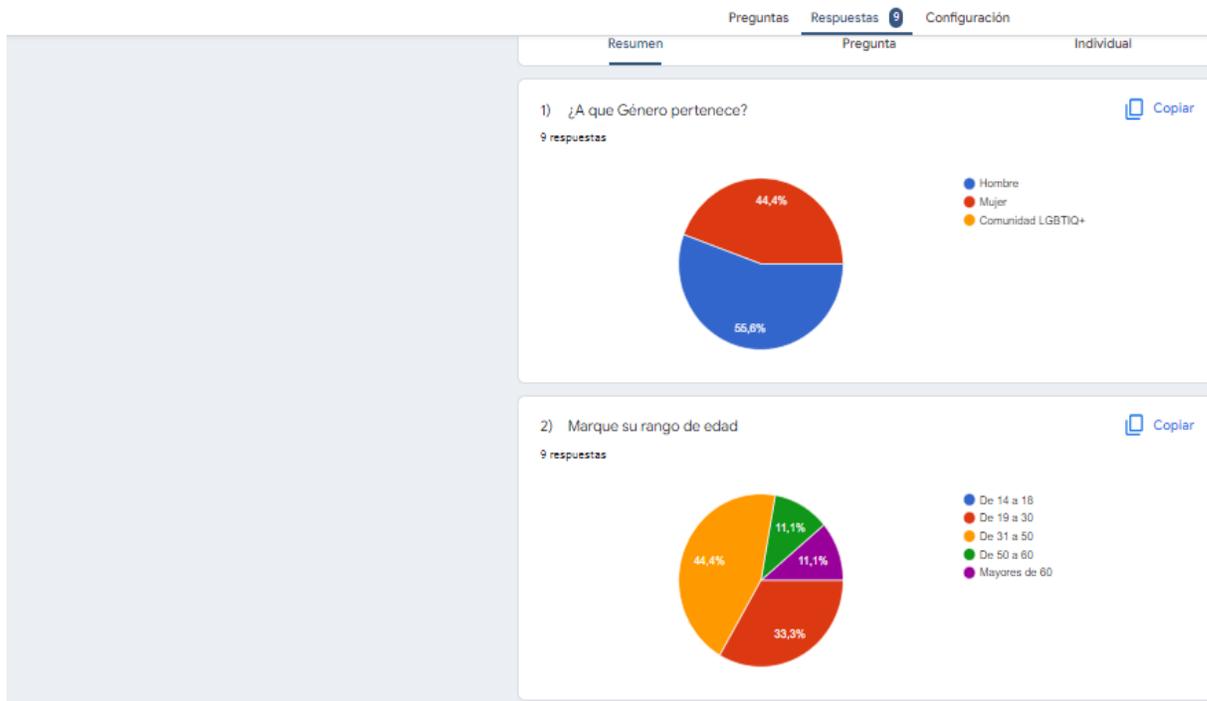
1. Identificación del tema objetivo de la practica administrativa
2. Reunión con el secretario de Gobierno para presentar el tema de la practica
3. Comunicación de a la ESAP sobre propuesta de practica administrativa.
4. Elaboración del plan de actividades a realizar con secretario de Gobierno.
5. Primer informe de avance de la práctica administrativa.



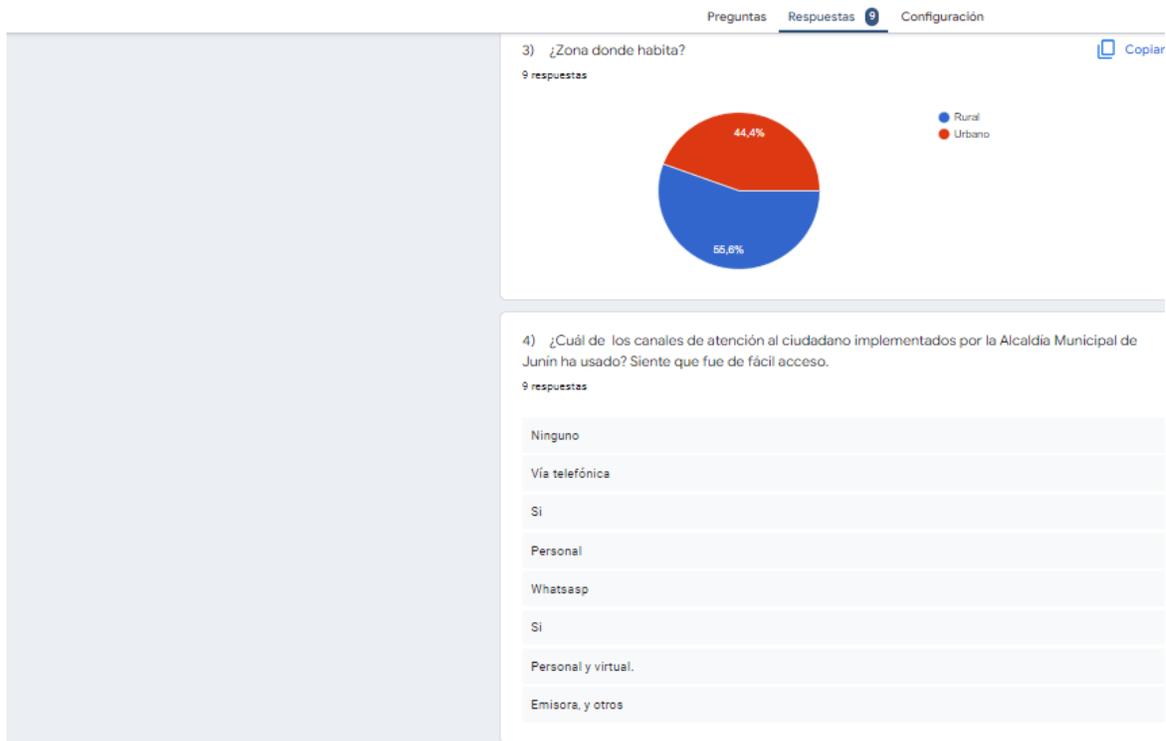
Gráfica 5 Registro fotográfico. Fuente propia

Anexos D. Encuesta para Usuarios:

ATENCIÓN AL CIUDADANO, ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUNÍN  



ATENCIÓN AL CIUDADANO, ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUNÍN  



5) ¿Usted conoce el horario de atención al ciudadano de la Alcaldía de Junín?

9 respuestas

No

De 8am a 5pm

De 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes

8 a 5 pm

Si

S

Si. 8 a 5.

de 08 a 5 pm

6) ¿Conoce el número telefónico de atención al ciudadano de la Alcaldía de Junín?

9 respuestas

No

3219113658

Si

Si

Tengo varios números

7) ¿Usted sabe cómo puede radicar correspondencia física en la Alcaldía de Junín?

9 respuestas

No

Si

Si en la oficina de radiación

Acercarse a la alcaldía y en la oficina de correspondencia radicar el oficio allí te colocan un stiker con un número y ellos tienen 15 días hábiles para contestar nuestra solicitud

Si

Si. Se dirige el oficio a la secretaria.

Si, excelente atención.

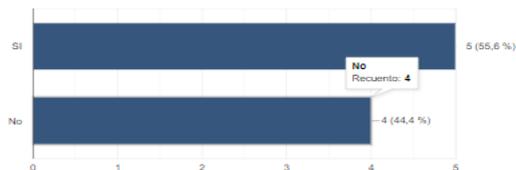
Si

Si. Se dirige el oficio a la secretaria.

Si, excelente atención.

8) ¿Usted sabe si la Alcaldía Municipal cuenta con espacios virtuales para la atención al ciudadano?  Copiar

9 respuestas



8.1 Con respecto a la anterior pregunta, ¿Usted ha usado los espacios virtuales de atención al ciudadano?

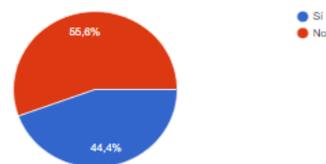
9 respuestas

No
Si los e usado
Si se me facilito la información rapida
Con tesoreria
He enviado correspondencia por correo
No los he utilizado.
No la he utilizado

9) ¿Usted ha radicado por algún medio alguna Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia en la Alcaldia de Junin?

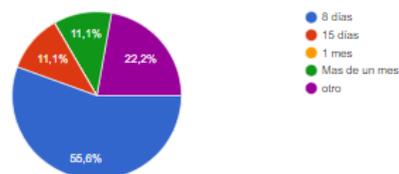
 Copiar

9 respuestas



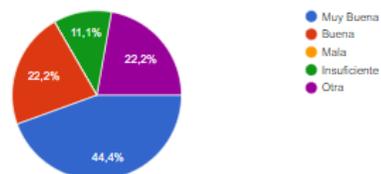
10) ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?

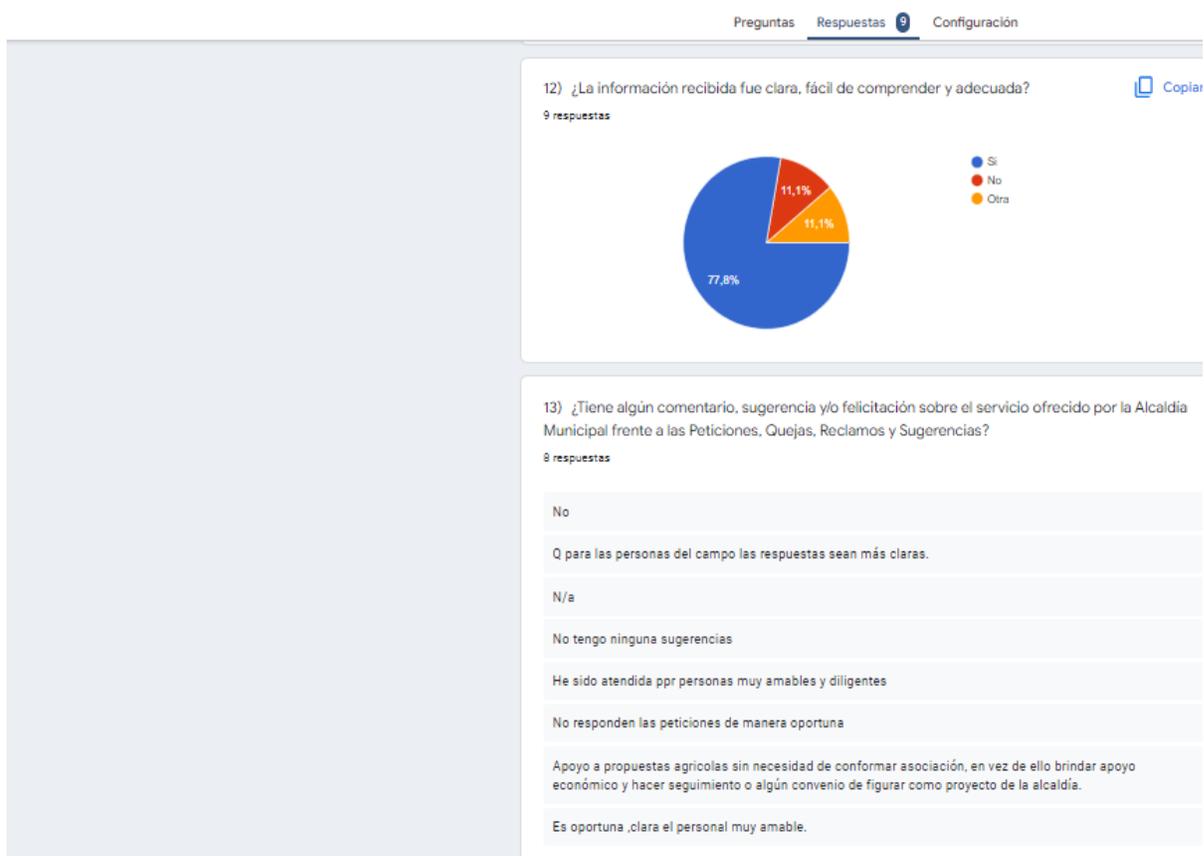
9 respuestas



11) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la entidad?

9 respuestas





Gráfica 6 Estadística de resultados de la encuesta para usuarios. Fuente propia

Anexos E. Encuesta para Funcionarios y Contratistas:

ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

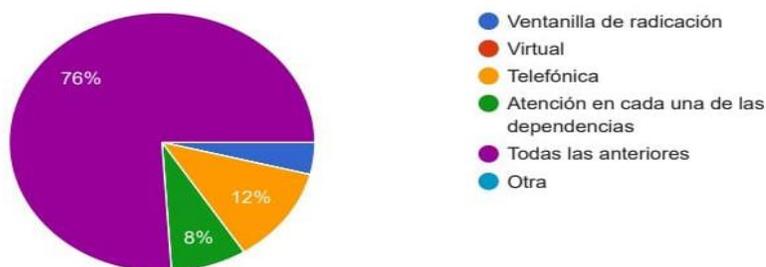
52 respuestas

[Publicar datos de análisis](#)

1. ¿Cuáles son los canales de atención al ciudadano implementados por la alcaldía municipal?

 Copiar

50 respuestas



“FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS” ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUNÍN

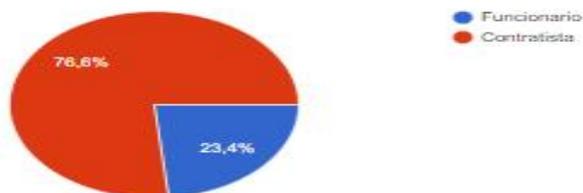
47 respuestas

[Publicar datos de análisis](#)

Seleccione una de las opciones a la cual pertenezca.

 Copiar

47 respuestas



2) ¿Cuáles son los canales de atención al ciudadano implementados por la Alcaldía Municipal de Junín?

47 respuestas

- Página web, línea telefónica, redes sociales y presencial.
- Presencial, virtual, telefónico, página web, redes sociales
- Virtual, presencial
- Redes sociales, línea celular, correo electrónico y página web
- Radiación por conEctivo
- Presencial correo y telefónicamente
- Atención presencial. Via telefono celular. Correo electrónico y WhatsApp
- Página web, teléfono celular, correo electrónico, correspondencia, atención personal.
- Virtuales y presenciales

3) ¿Conoce usted el número telefónico para la atención al ciudadano?

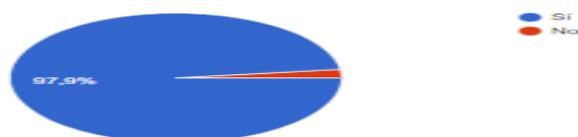
47 respuestas

- 3219113658
- Si
- Si 3219113658
- 321 9113658
- No
- 8533044 -3219113658

4) ¿La Alcaldía Municipal cuenta con espacios virtuales para atención al ciudadano?

 Copia

47 respuestas



5) ¿Sabe usted si el correo electrónico institucional o la página Web de la Alcaldía Municipal, son para atención al ciudadano?

47 respuestas

- Si
- Si
- si
- Si
- alcaldia@junin-cundinamarca.gov.co
- No
- Alcaldia@junin-cundinamarca.gov.co
- Si puesto q las personas envian solicitudes a traves de este medio a diario.
- Alcaldía@junin-cundinamarca.gov.co

6) ¿Usted hace aportes periódicos para que la página del Municipio tenga información actualizada?

47 respuestas

No

Si

no

Si información de la dependencia de la que hago parte

Si; uno de los principales formas, es la divulgación de la información por diferentes medios, buscando cubrir las diferentes dificultades que existen, como lo son los grupos de whatsapp y de facebook, lo cuales son los más usados por la población.

Cuando hay eventos, por parte de los grupos de danza, o que sean relativos a la actividad cultural.

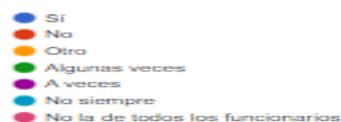
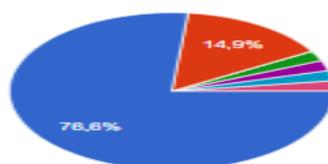
Pago de impuestos

A veces

7) ¿Para usted la apariencia del personal que labora en la Alcaldía Municipal es la adecuada?

 Copiar

47 respuestas



8) Con respecto a la anterior pregunta que cambiaría o agregaría en la apariencia del personal?

47 respuestas

Mas uniformidad

Un uniforme igual para todos.

Logos de municipio en alguna prenda camisa o chaqueta

Mejorar la presentación personal de algunos funcionarios

La presentación personal de cada contratista o funcionario de la Alcaldía es la cara de presentación de esta, es por ello que debe buscarse la mejor presentación posible.

Que todos estén uniformados como entidad de atención y servicio al público

Ninguna

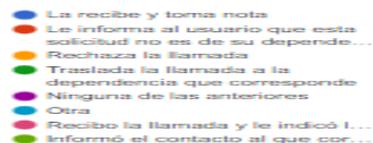
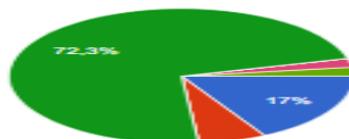
Uniforme, con distintivo

Distintivos que identifiquen al personal en los eventos

9) ¿En caso de recibir una llamada telefónica y que esta no corresponda a su dependencia, usted que hace?

 Copiar

47 respuestas



10) ¿En su dependencia se tiene definido un tiempo limite para dar respuesta a una PQRS, radicada en físico?

47 respuestas

Si
si
15 días hábiles
Si todo depende de la solicitud 15 días habiles es el mas implementado
15 días
Si maximo 15 días
Los correspondientes a la norma
No lo se
Si, 15 días hábiles

11) ¿En su dependencia se lleva un control de radicados y respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias?

 Copiar

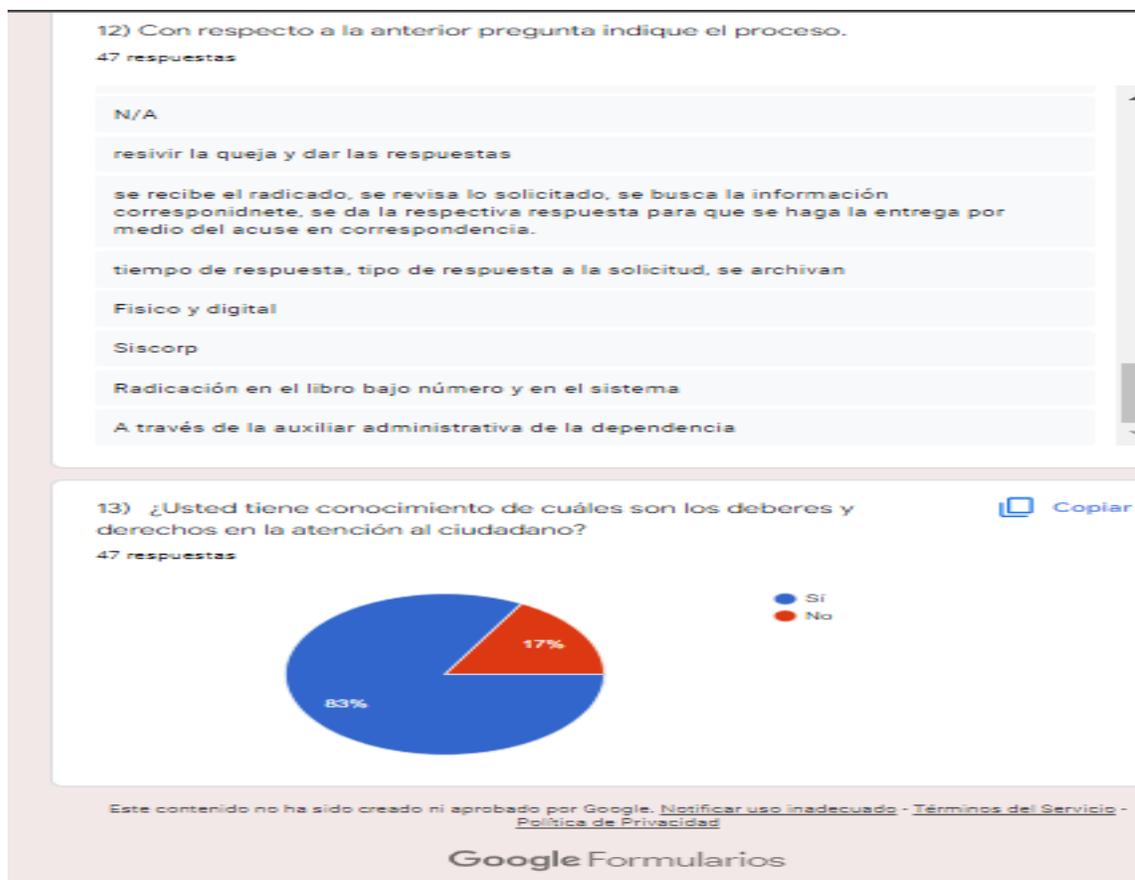
47 respuestas



12) Con respecto a la anterior pregunta indique el proceso.

47 respuestas

Siscor
Se cuenta con sistema de correspondencia llamado SISCOR
Cada radicado que llegue debe tener un número consecutivo, para así mantener un orden.
Archivo digital y en físico
Se radican en el sistema
El sistema de correspondencia se lleva el control de los tiempos.
No lo sé
Se deben responder dentro de los 15 días siguientes al radicado.
Se lleva un número de radicado de acuerdo a la PQRS



Gráfica 7 Estadística de resultados de la encuesta para funcionarios y contratistas. Fuente Propia

23. REFERENCIAS

Banco de la República de Colombia. (s.f.). Recuperado el 2021, de Banco de la República de Colombia

CP 1991 - Congreso de Colombia. (1991). Capítulo 3 Del Régimen Municipal . En C. d. 1991, *Constitución Política de Colombia* (págs. 77-82). Bogotá D.C.: Diario Oficial - Congreso de Colombia.

CP 1991 - Congreso de Colombia. (1991). Capítulo 3. Del Régimen Municipal. En C. d. 1991, *Constitución Política de Colombia* (págs. 77-82). Bogotá D.C.: Diario Oficial - Congreso de Colombia.

Cundinamarca, G. d. (2000 de noviembre de 30). *Mapas y estadísticas*. Obtenido de <https://mapas.cundinamarca.gov.co/documents/c2d04e23a1464b1980db1dfcfc49a2f/explore>
electoral, i. n. (2022). <https://farodemocratico.juridicas.unam.mx/que-es-ser-ciudadano-y-que-es-ser-ciudadana/>. Obtenido de <https://farodemocratico.juridicas.unam.mx/que-es-ser-ciudadano-y-que-es-ser-ciudadana/>

Estupiñan Achury , L. (2012). El ordenamiento territorial en la Asamblea Nacional Constituyente de 1991. Lectura socio-jurídica desde el nivel intermedio de gobierno. *Opinión Jurídica* .

Función Pública, M. (s.f.). *MIPG función Pública*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Junin, A. (2017). *Alcaldía Municipal de Junin Cundinamarca*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <http://www.junin-cundinamarca.gov.co/>

Junin, A. (25 de marzo de 2022). *Alcaldía Municipal de Junin Cundinamarca* . Obtenido de <http://www.junin-cundinamarca.gov.co/>

Junin, C. M. (30 de Mayo de 2020). Acuerdo Municipal Numero 06 de 2020. Junin, Provincia del Guavio, Cundinamarca. Recuperado el 22 de 04 de 2022

Junin, C. M. (30 de Mayo de 2020). Acuerdo Municipal Numero 06 de 2020. Junin, Provincia del Guavio, Cundinamarca.

Publica, F. (2022). <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>

publica, f. (20 de 03 de 2022). *MIPG fncion Publica*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Varios. (16 de mayo de 2015). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_(Cundinamarca))

Varios. (16 de mayo de 2015). *Wikipedia*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_(Cundinamarca))

X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Admin, j. (26 y 27 de junio de 2008). *Carta-Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

zendesk, b. d. (19 de junio de 2020). <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>

Banco de la República de Colombia. (s.f.). Recuperado el 2021, de Banco de la República de Colombia

CP 1991 - Congreso de Colombia. (1991). Capítulo 3 Del Régimen Municipal . En C. d. 1991, *Constitución Política de Colombia* (págs. 77-82). Bogotá D.C.: Diario Oficial - Congreso de Colombia.

CP 1991 - Congreso de Colombia. (1991). Capítulo 3. Del Régimen Municipal. En C. d. 1991, *Constitución Política de Colombia* (págs. 77-82). Bogotá D.C.: Diario Oficial - Congreso de Colombia.

Cundinamarca, G. d. (2000 de noviembre de 30). *Mapas y estadísticas*. Obtenido de <https://mapas.cundinamarca.gov.co/documents/c2d04e23a1464b1980db1dfcfc49a2f/explore>
electoral, i. n. (2022). <https://farodemocratico.juridicas.unam.mx/que-es-ser-ciudadano-y-que-es-ser-ciudadana/>. Obtenido de <https://farodemocratico.juridicas.unam.mx/que-es-ser-ciudadano-y-que-es-ser-ciudadana/>

Estupiñan Achury , L. (2012). El ordenamiento territorial en la Asamblea Nacional Constituyente de 1991. Lectura socio-jurídica desde el nivel intermedio de gobierno. *Opinión Jurídica* .

Función Pública, M. (s.f.). *MIPG función Pública*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Junin, A. (2017). *Alcaldía Municipal de Junin Cundinamarca*. Recuperado el 24 de 03 de 2022, de <http://www.junin-cundinamarca.gov.co/>

Junin, A. (25 de marzo de 2022). *Alcaldia Municipal de Junin Cundinamarca* . Obtenido de <http://www.junin-cundinamarca.gov.co/>

Junin, C. M. (30 de Mayo de 2020). Auerdo Municipal Numero 06 de 2020. Junin, Provincia del Guavio, Cundinamarca. Recuperado el 22 de 04 de 2022

Junin, C. M. (30 de Mayo de 2020). Auerdo Municipal Numero 06 de 2020. Junin, Provincia del Guavio, Cundinamarca.

Publica, F. (2022). <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>

publica, f. (20 de 03 de 2022). *MIPG fncion Publica*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Varios. (16 de mayo de 2015). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_(Cundinamarca))

Varios. (16 de mayo de 2015). *Wikipedia*. Recuperado el 23 de 04 de 2022, de wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Jun%C3%ADn_(Cundinamarca))

X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Admin, j. (26 y 27 de junio de 2008). *Carta-Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

zendesk, b. d. (19 de junio de 2020). <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>