

PROCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN  
MUNICIPAL DE PASCA

JHOSMAN FABIAN CAMPOS MOYANO

PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL  
FUSAGASUGÁ

2023

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN  
MUNICIPAL DE PASCA

JHOSMAN FABIAN CAMPOS MOYANO

Informe de prácticas administrativas realizadas en cumplimiento del último requisito académico  
para optar al título de  
ADMINISTRADOR PÚBLICO

ASESOR ACADÉMICO

LUIS ALFONSO SÁNCHEZ CARDONA

ASESOR ADMINISTRATIVO

DOCTOR EDGAR PATRICIO PABÓN HORTUA

JEFE DE CONTROL INTERNO

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FACULTAD DE PREGRADO

*“Creer que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la percepción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Percepción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses”*

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Pregunta problema .....	9
Objetivos .....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos .....	9
Marco conceptual .....	10
Marco normativo .....	12
Contexto histórico .....	13
Ubicación geográfica .....	14
Información institucional .....	15
Caracterización .....	15
Organigrama .....	15
Misión .....	16
Visión .....	16
Diseño metodológico .....	16
Metodología .....	16
Fuentes de información .....	16
Recopilación de la información .....	16
Muestra .....	17

Análisis de la información .....	18
Diagnóstico .....	29
Propuesta.....	30
Alcance .....	31
Canales oficiales de atención a la ciudadanía .....	31
Elementos comunes de los canales de atención .....	32
Atributos al buen servicio .....	32
lenguaje y comunicación.....	33
Actitud.....	34
Respuesta negativa a solicitudes.....	35
Atención a personas alteradas .....	35
Atención de reclamos.....	36
Canal presencial .....	37
Desarrollo de la atención y servicio.....	38
Contacto inicial .....	38
Durante la atención y servicio.....	39
Retiro del puesto de trabajo .....	39
Si la solicitud requiere mayor análisis .....	39
Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad .....	40
Finalización del servicio .....	40

Canal telefónico .....	40
Desarrollo de la atención y servicio .....	41
Previo a la llamada.....	41
Al inicio de la llamada .....	42
Durante la llamada .....	42
Si se debe poner la llamada en espera.....	42
Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata.....	43
Al finalizar la llamada.....	43
Canal escrito – ventanilla única .....	44
Desarrollo de la atención y servicio.....	44
Antes de la atención y servicio .....	44
Al iniciar la atención y servicio .....	44
Durante la atención y servicio.....	45
Al finalizar la atención y servicio .....	45
Correo electrónico.....	45
Recomendaciones generales .....	45
Formularios electrónicos.....	47
Canal virtual.....	47
Chat institucional .....	47
Desarrollo de la atención y servicio.....	48

Antes de la atención y servicio .....	48
Al iniciar la atención y servicio .....	48
Durante la atención y servicio.....	48
Al finalizar la atención y servicio .....	49
Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades .....	50
Derechos de los ciudadanos .....	50
Deberes de los ciudadanos .....	51
Deberes de la Administración Municipal de Pasca.....	51
Percepción atención y servicio al ciudadano .....	52
Recomendaciones .....	53
Anexos .....	54
Cronograma.....	54
Encuestas.....	55
Tabulación de datos ciudadanos .....	55
Tabulación de datos servidores públicos .....	57
Evidencia fotográfica .....	59
Referencias.....	60

## **Introducción**

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, nos indica que dentro de los fines esenciales del estado se encuentra servir a la comunidad promoviendo la prosperidad y garantizando la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, por lo tanto, todas las entidades del estado del estado tienen como fin esencial servir a la comunidad, prestando una atención y servicio de calidad. Razón por la cual la administración Municipal de Pasca, busca garantizar un sistema de atención y servicio óptimo para la ciudadanía, elaborando un protocolo de atención y servicio al ciudadano, con pautas de comportamiento y asistencia que deben cumplir los servidores públicos y contratistas al interactuar con los ciudadanos y así brindarles una atención de calidad.

Este protocolo tiene como fin, servir como herramienta a los servidores públicos y contratistas de la administración Municipal de Pasca, donde tengan los lineamientos que le permitan tramitar y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, presentados por los ciudadanos mediante los diferentes canales de servicio.

De igual forma es importante lograr un lenguaje claro y eficaz con la ciudadanía, por lo tanto, el protocolo de atención y servicio al ciudadano está disponible para todos los canales de interacción que se tengan con la ciudadanía (escrito, presencial, telefónico, virtual), con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos, contratistas y la ciudadanía. los parámetros de atención sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios para relación estado – ciudadano.

Proporcionar un buen servicio, requiere voluntad, actitud y compromiso de todos los servidores de la administración municipal de Pasca, sin importar el lugar de trabajo o rango dentro de la entidad, todos desde el alcalde hasta el personal de vigilancia y servicios generales. Deben prestar un servicio de excelencia, convirtiendo esta actitud, lenguaje y atributos al buen servicio en un propósito común, en una meta conjunta de la entidad, en una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidores públicos.

### **Pregunta problema**

¿Los lineamientos y protocolos de atención y servicio al ciudadano utilizados por los servidores de la Alcaldía del Municipio de Pasca en los diferentes canales de interacción, están acordes con la normatividad vigente?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Buscar el fortalecimiento institucional de la entidad y dependencias encargadas del servicio al ciudadano bajo las premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad, a través de los canales de atención, dispuestos para tal satisfacer las necesidades de la población y grupos de interés.

#### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la atención y servicio al ciudadano.
- Generar un documento que contenga los lineamientos necesarios para la atención y servicio al ciudadano.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Pasca.

## **Marco conceptual**

***Atributos De Servicio:*** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

***Atención Diferencial:*** ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

***Servicio al Ciudadano:*** conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

***Información pública reservada:*** es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.

***Código de Integridad:*** guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

***Protocolo de servicio o de atención:*** Son orientaciones o procedimientos definidos para ofrecer una atención de calidad. Los protocolos de atención son aplicados por el personal que atiende el público, en los diferentes canales de atención, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de estos.

***Ciclo de Servicio:*** inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

***Canales de servicio:*** medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSDF ante la Entidad.

***Ciudadano:*** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

***Trámite:*** conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

***Petición:*** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13)

### **Marco normativo**

**Constitución Política de Colombia:** Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, Numeral 7 del artículo 150, Numerales 14-17 del artículo 189, Artículos 209, 210, 211.

**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.

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

**Ley 850 de 2003:** Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.

**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.

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

**Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexecutable.

**Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Decreto 2623 del 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

### Contexto histórico

El municipio de Pasca se encuentra ubicado en la provincia de Sumapaz, a tres horas (aprox.) de Bogotá. habitado en épocas prehispánicas por los muiscas, su nombre es de origen chibcha y significa «cercado del padre», fue fundado a la manera española en 1537. tiempo después, en 1595, las autoridades constituyeron allí un resguardo de indígenas, de 14.949 fanegadas, intervenido posteriormente por el alcalde provincial de Bogotá en 1836, lo que dio inicio a un álgido proceso de disputa que derivó en la creación de las haciendas el retiro y la constancia.<sup>1</sup>

La historia de Pasca en la primera mitad del siglo XX, permite identificar el contexto social que sirvió para el surgimiento de liderazgos locales y regionales que se forjaron en medio de las confrontaciones agrarias y políticas entre los años de 1930 y 1958, y sirve para comprender la configuración de una estructura agraria en donde prevaleció la pequeña propiedad, hecho que se asemejó a la aplicación de una reforma agraria.<sup>2</sup> Este recuento permite a su vez, reconocer que, al momento de arribar el padre hincapié Santamaría a pasca en 1958, por lo menos dos generaciones de pobladores habían vivido ciclos de luchas alentadas por demandas agrarias, que se expresaron en experiencias organizativas y acciones políticas diversas como la participación electoral y la autodefensa armada. en las contiendas electorales celebradas en ese periodo, el liberalismo y el comunismo recibieron.

---

<sup>1</sup> (Rocío Londoño, 2011)

<sup>2</sup> (Santiago Álvarez, 2004)

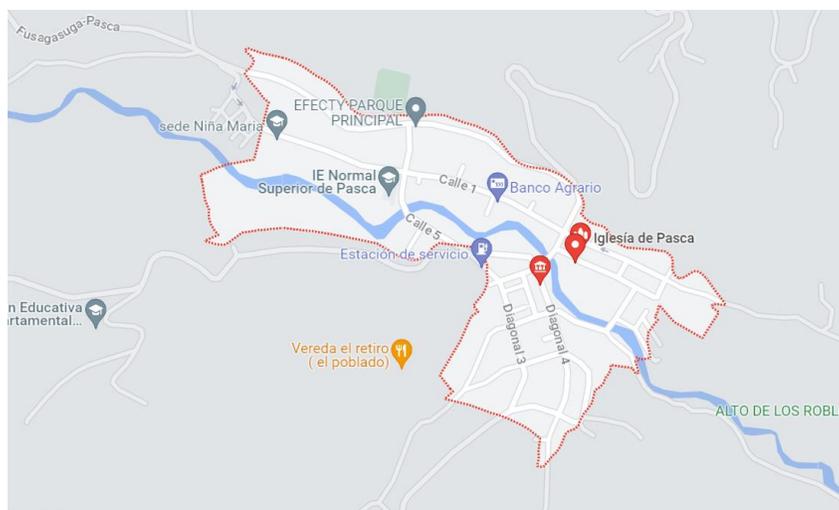
## Ubicación geográfica

La Alcaldía está ubicada en el municipio de Pasca, del Departamento de Cundinamarca, provincia del Sumapaz. Pasca como entidad territorial cuenta con una extensión total de 264.24km<sup>2</sup> de los cuales su área urbana es de 0.27km<sup>2</sup> y su extensión rural es de 263.97km<sup>2</sup>, adicionalmente, la altitud de la cabecera municipal es de 2.180 metros sobre el nivel del mar con una temperatura media de 15,4°C. Además, es de resaltar que su distancia de referencia indica 71Km con Bogotá D.C.

Limita por el Norte con los Municipios de Sibaté y Fusagasugá, por el Oriente con la localidad de Sumapaz, Bogotá D.C., por el Sur con el Municipio de Arbeláez, y por el Occidente con el Municipio de Fusagasugá. Cabe resaltar que el municipio de Pasca cuenta con una gran extensión de su territorio de carácter montañoso, destacándose

accidentes orográficos como las cuchillas de San Cristóbal, Peña de Colorados, Loma del Tendido, Cuchilla Los Andes, Tembladales y Zaque.

*Ilustración 1: Ubicación Geográfica del municipio de Pasca.*



Fuente: Google Maps.

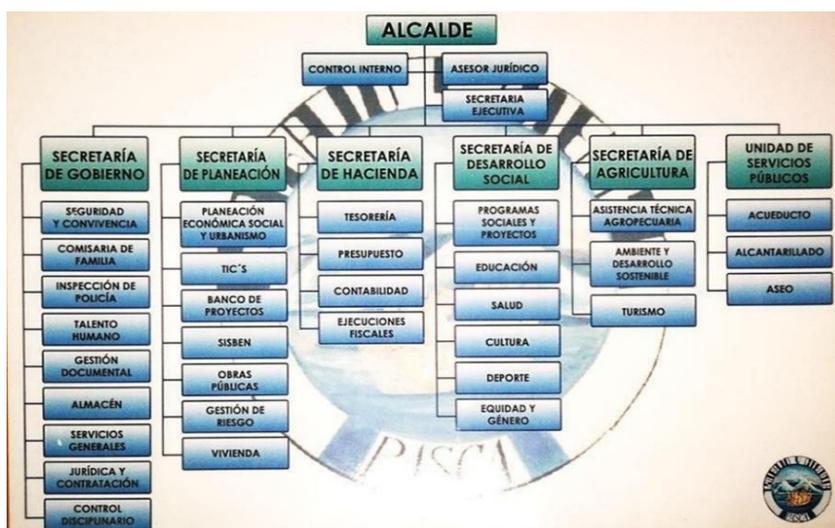
## Información institucional

### Caracterización

- Departamento: Cundinamarca
- Municipio: Pasca
- Alcaldesa: Jenny Katerin Mora Hortua
- Página Web: [Http://www.pasca-cundinamarca.gov.co](http://www.pasca-cundinamarca.gov.co)
- Correo Institucional: [alcaldia@pasca-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@pasca-cundinamarca.gov.co)
- Dirección: Carrera 1 No. 2-06
- Población: 10.525 habitantes
- Tipo De Entidad: pública
- NIT: 890680154
- Código DANE: 25535
- Código SIGEP: 0855.

### Organigrama

Ilustración 2: organigrama de la Administración Municipal de Pasca.



Fuente: Página web de la Alcaldía Municipal de Pasca, Cundinamarca.

## **Misión**

Por medio de una óptima gestión administrativa brindar a los habitantes del municipio de Pasca una mejor calidad de vida a través de acciones efectivas en el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales que garanticen la prestación de los servicios a su cargo, bajo los principios de equidad, prevalecía del interés general sobre el particular, prioridad de la inversión social, el saneamiento fiscal y el manejo sagrado de lo público.

## **Visión**

Colocar al municipio de Pasca en la senda del desarrollo sostenible, dejando a las generaciones del siglo XXI un nuevo estilo de administración pública, una comunidad preparada para participar en la gestión de su bienestar y el testimonio que sí es posible un futuro mejor con transparencia, eficiencia, eficacia y ante todo de que el progreso es nuestro compromiso, pero de la mano de todos.

## **Diseño metodológico**

### **Metodología**

Este trabajo es de tipo descriptivo aplicativo, utilizando los métodos de observación y encuestas para la recolección de datos.

### **Fuentes de información**

Las fuentes utilizadas, fueron las fuentes primarias (la observación, el análisis de datos estadísticos, las encuestas) y fuentes secundarias (revisión bibliográfica y normativa).

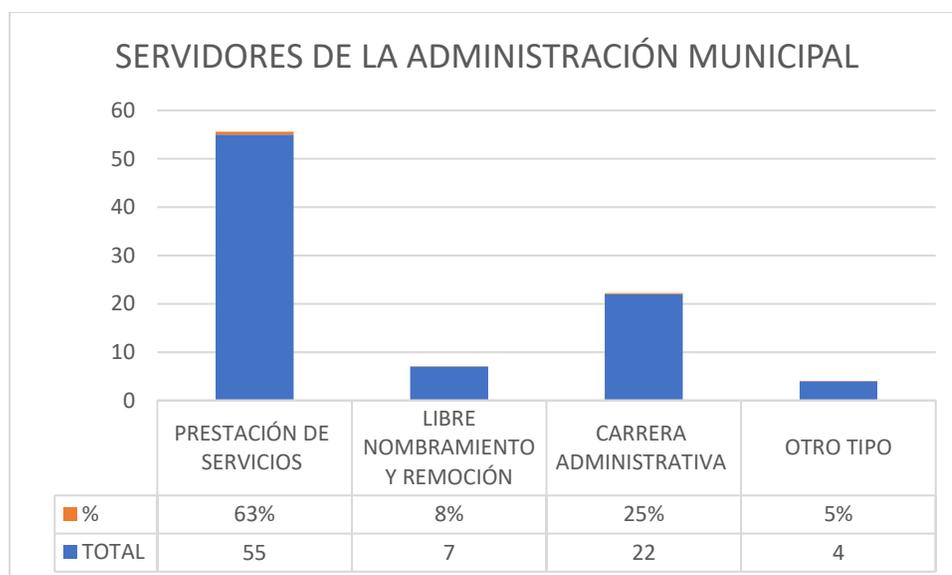
### **Recopilación de la información**

Para la recopilación de información, se partió desde la fuente secundaria con la revisión de literatura y normativa sobre el tema. Luego con la fuente primaria con la observación, como

se da la atención y servicio al ciudadano desde un enfoque cualitativo. Se aplicaron encuestas cerradas tanto a los servidores (funcionarios, contratistas y colaboradores) de la Administración municipal de Pasca, como a los ciudadanos del municipio que realizan tramites en la alcaldía y finalmente se recopilaron los datos de las PQRSDF del mes octubre recibidos en Alcaldía Municipal de Pasca.

## Muestra

*Ilustración 3: Tipo de vinculación de los servidores públicos.*



*Fuente: Elaboración propia.*

La administración municipal de Pasca, cuenta con 88 servidores públicos, de los cuales como se evidencia en la gráfica, el 63% equivalente a 55 servidores, están por contrato de prestación de servicios. También se evidencia que hay 4 servidores públicos que tienen otro tipo de vinculación, los cuales son la alcaldesa, el jefe de control interno, el personero y la secretaria de concejo.

Se selecciono aleatoriamente 16 servidores de la Alcaldía Municipal de Pasca de diferentes áreas. También se estuvo un día y medio realizando entrevistas a los ciudadanos que,

en ese lapso tiempo, estuvieron en la Alcaldía, realizando algún tipo de trámite. De los cuales 18 ciudadanos amablemente respondieron la entrevista.

### **Análisis de la información**

Los datos recolectados en las siguientes gráficas fueron elaborados con base en el trabajo de campo y la información obtenida por parte de la ventanilla única de la administración municipal de pasca, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Pasca.

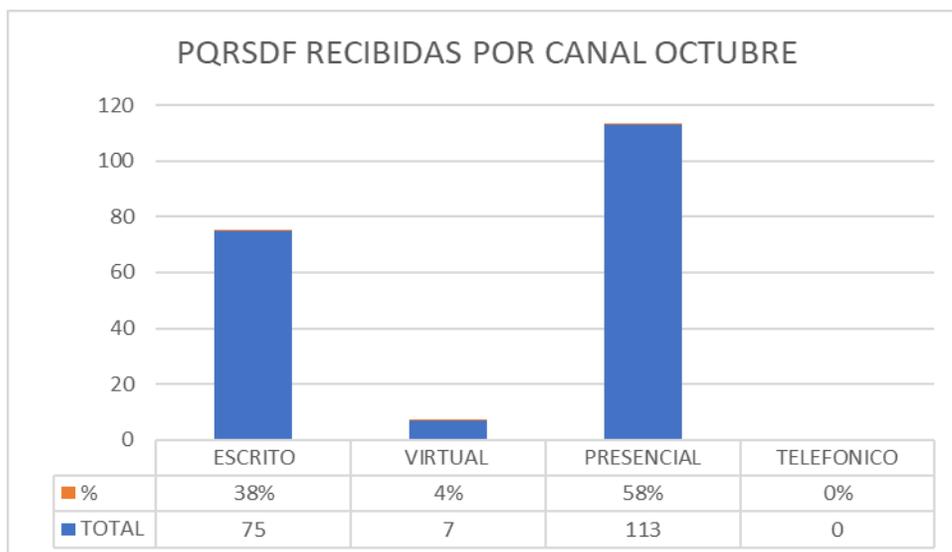
*Tabla 1: Datos de los canales de atención.*

<b>PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL OCTUBRE</b>		
<b>CANAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ESCRITO	75	38%
VIRTUAL	7	4%
PRESENCIAL	113	58%
TELEFONICO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la anterior tabla se encuentra la recopilación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitación. De la administración municipal de pasca durante el mes de octubre del año 2023.

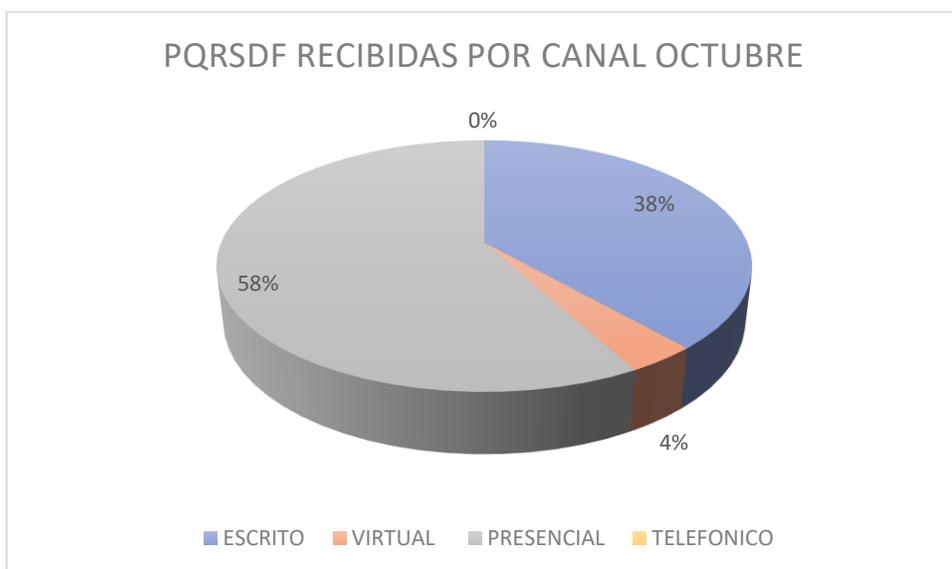
Ilustración 4: Datos de los canales de atención.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede evidenciar que en el mes de octubre no fueron contestados todos los canales de atención a la ciudadanía, también se evidencia que al canal que más recurre la población es al presencial.

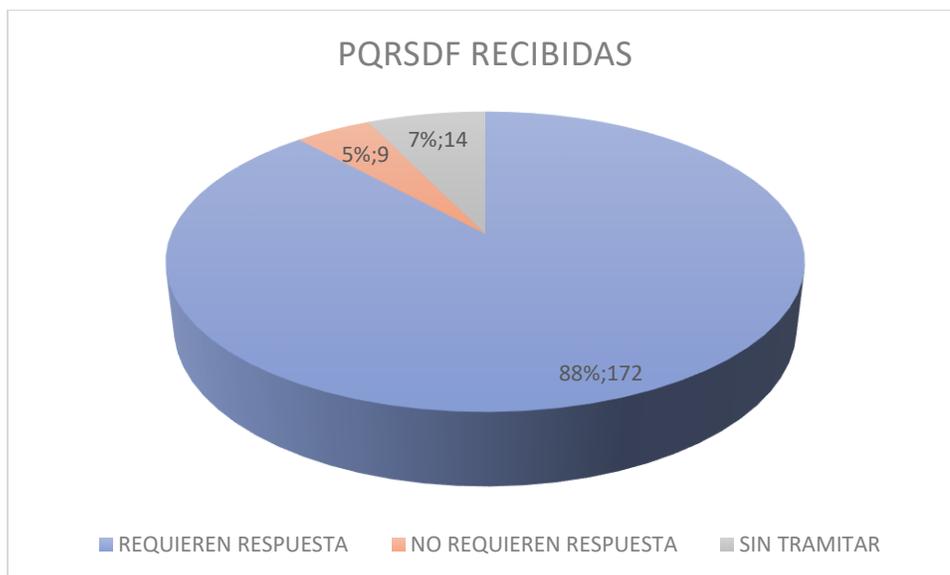
Ilustración 5: datos de los canales de atención en porcentaje.



Fuente: Elaboración propia.

La anterior grafica es la representación de la tabla 1, en porcentaje.

Ilustración 6: Seguimiento de las PQRSDF.

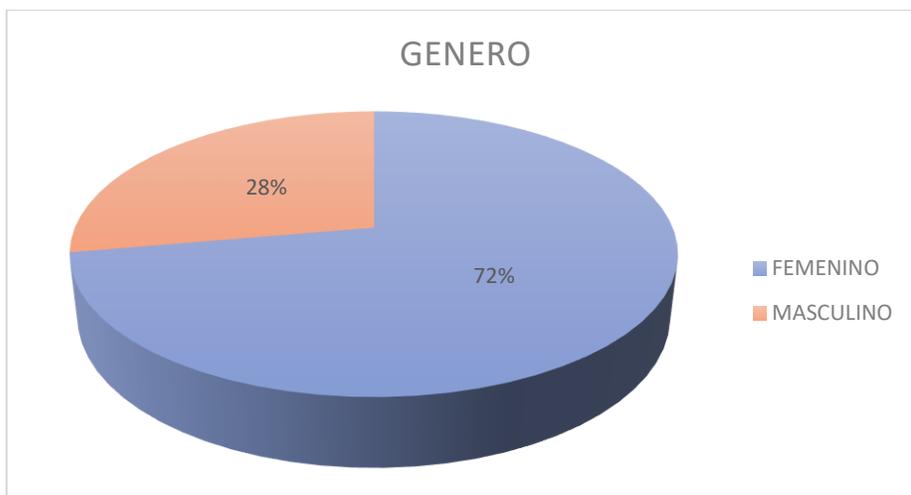


Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede evidenciar que de las PQRSDF recibidas en el mes de octubre, 172 peticiones equivalentes al 88% requirieron respuesta y ya fueron tramitadas; el 5% de las peticiones no requerían respuesta. Y el 7% a la fecha de la recolección de datos no habían sido tramitadas.

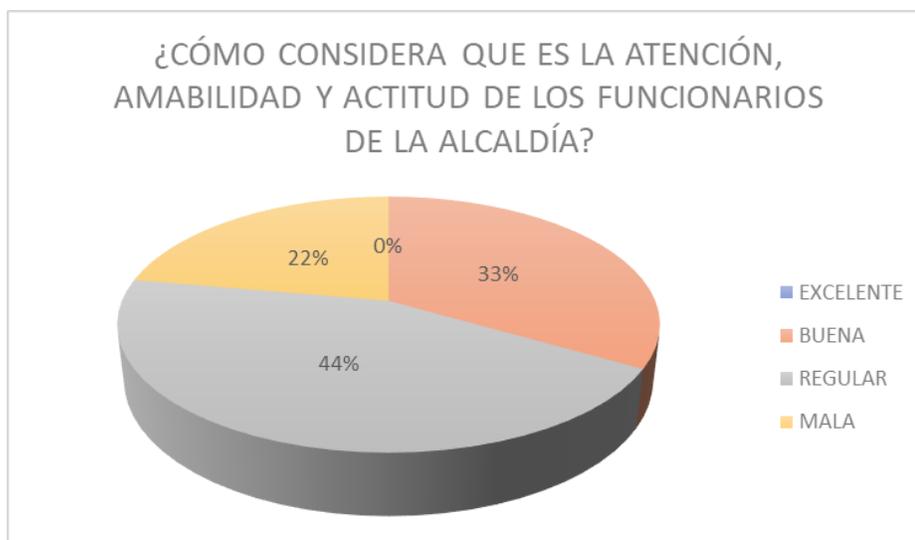
Los datos recolectados en las siguientes gráficas fueron elaborados con base en el trabajo de campo y la encuesta realizada a los ciudadanos del Municipio de pasca, con el fin de determinar la calidad y oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y tramites ofrecidos por la Administración Municipal de Pasca.

Ilustración 7: Clasificación por genero de los ciudadanos entrevistados.



Fuente: Elaboración propia.

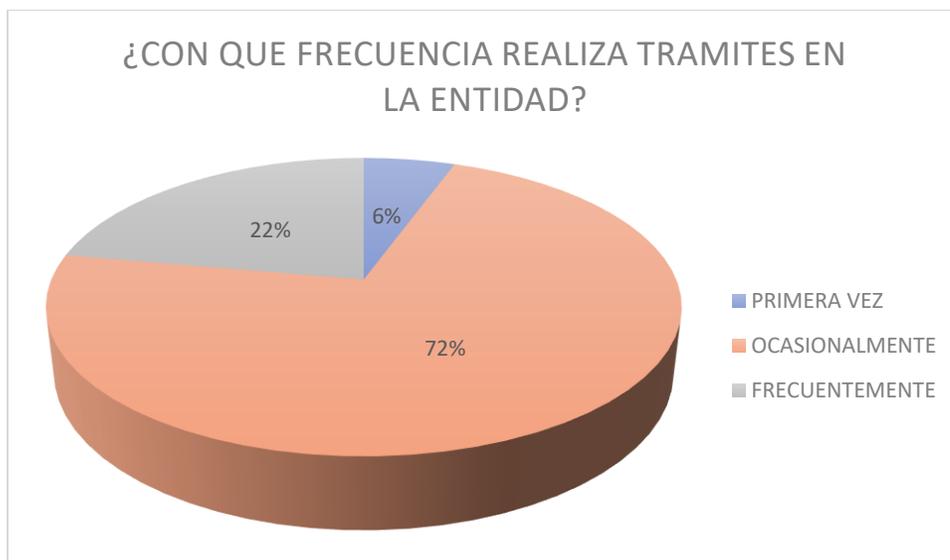
Ilustración 8: nivel de percepción de los ciudadanos.



Fuente: Elaboración propia.

En la anterior ilustración, podemos evidenciar, que el 40% de los ciudadanos entrevistados, consideran que la amabilidad y actitud de los servidores públicos, para atender a los ciudadanos es regular.

Ilustración 9: Frecuencia de tramites.



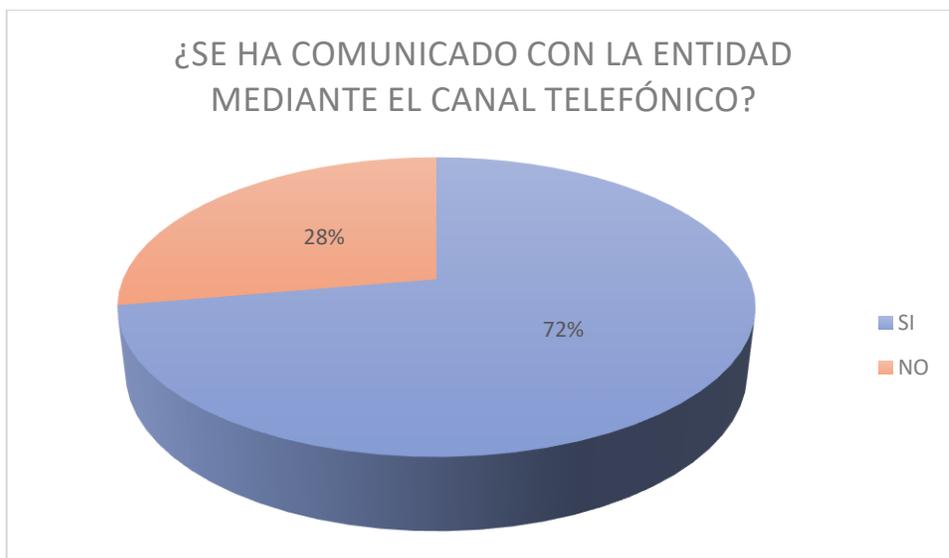
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 10: Igualdad en la atención.



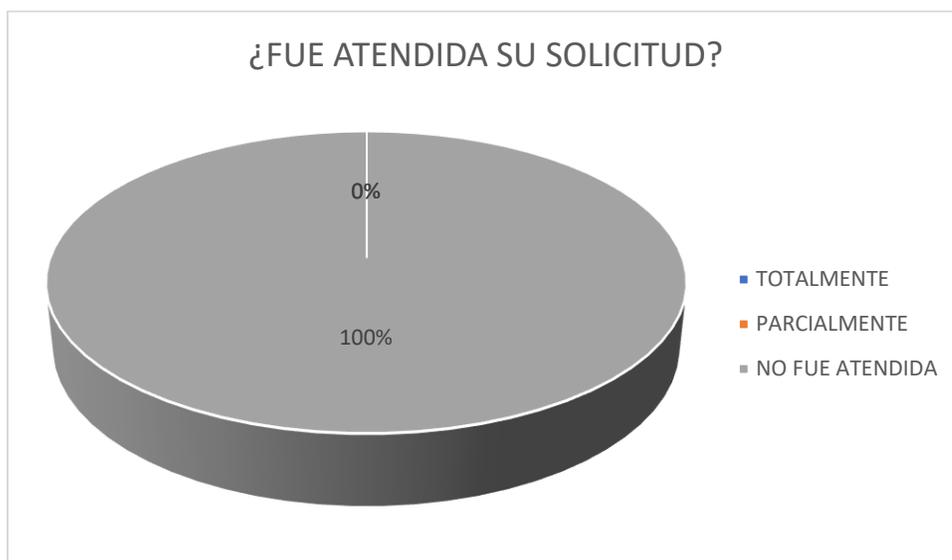
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 11: Comunicación canal telefónico.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 12: Atención canal telefónico.



Fuente: Elaboración propia.

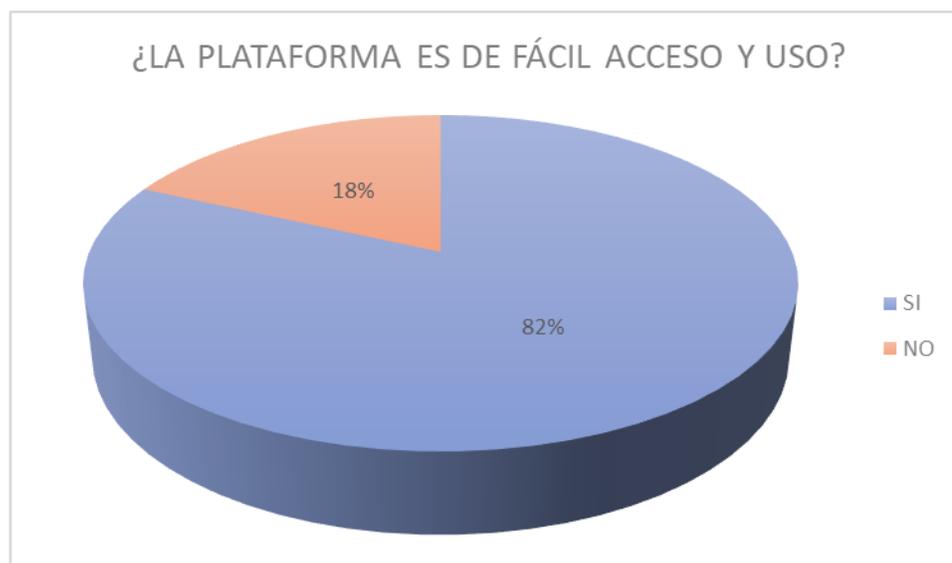
En la ilustración 11, el 72% de los ciudadanos nos indican que se han comunicado mediante el canal telefónico para realizar algún trámite o consulta, por lo tanto, a los ciudadanos que indicaron que, si se han comunicado mediante el canal telefónico, 100% como se evidencia en la ilustración 12. No fue atendida su solicitud o consulta.

Ilustración 13: Comunicación canal escrito.



Fuente: Elaboración propia.

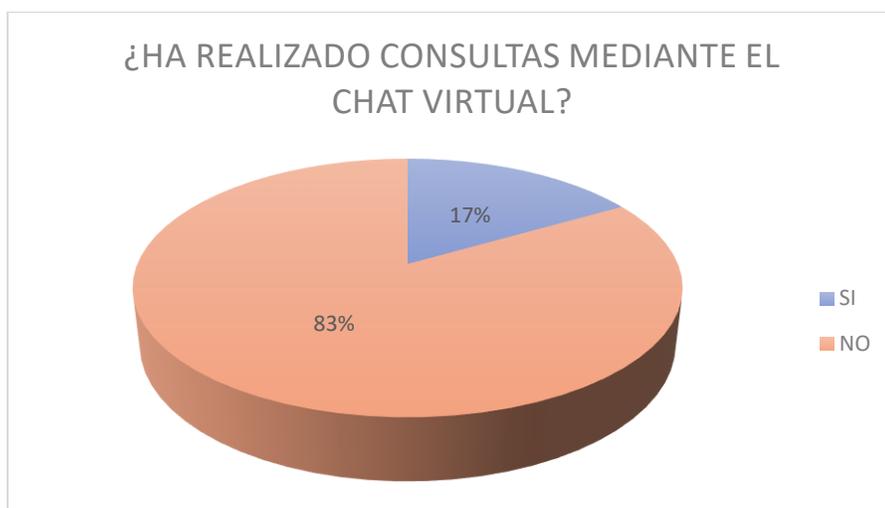
Ilustración 14: Acceso a formularios electrónicos.



Fuente: Elaboración propia.

En la ilustración 13. Se evidencia que el 61% de los ciudadanos encuestados ha realizado algún tipo de trámite mediante el canal escrito, en los formularios electrónicos disponibles en el portal Web de la entidad. El 82% de los ciudadanos que han realizado un trámite por el canal mencionado anteriormente, consideran que la plataforma es de fácil acceso y uso.

Ilustración 15: Consultas mediante el canal virtual.

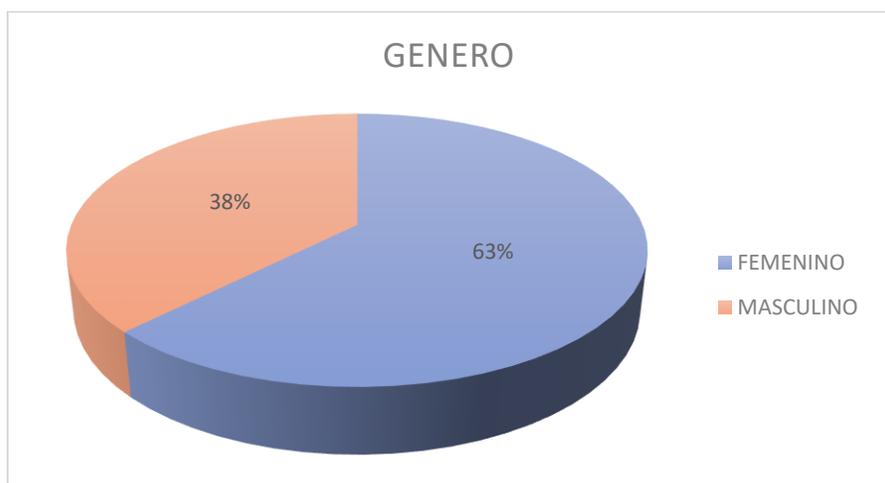


Fuente: Elaboración propia.

En la anterior ilustración, se evidencia que la población no realiza consultas mediante el canal virtual, porque no conocen como es el acceso a este canal.

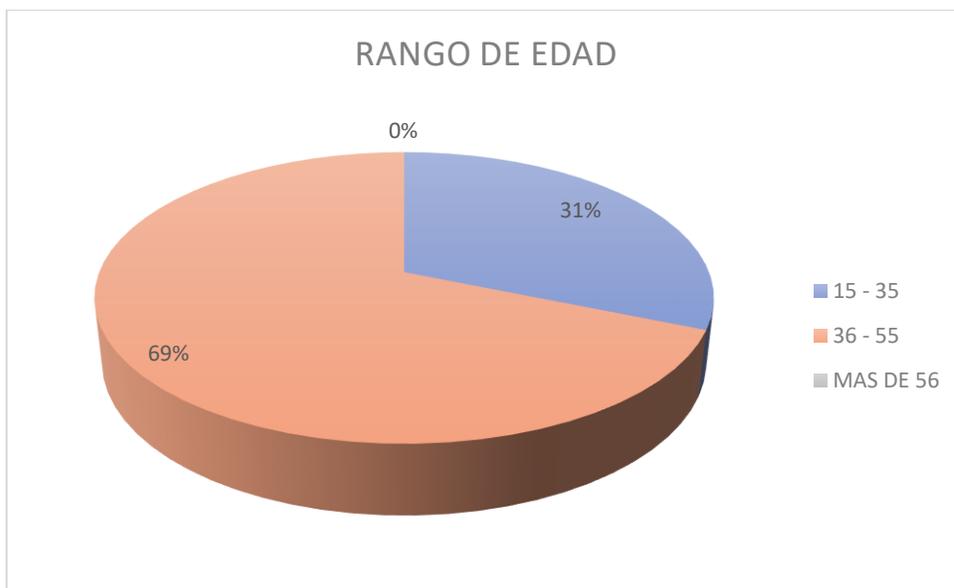
Los datos recolectados en las siguientes gráficas fueron elaborados con base en el trabajo de campo y las encuestas realizadas a los servidores públicos de la administración municipal de pasca, con el fin de realizar una caracterización de los servidores que prestan atención al ciudadano y como perciben el servicio ofrecido a la comunidad.

Ilustración 16: Clasificación por genero de los servidores entrevistados.



Fuente: Elaboración propia.

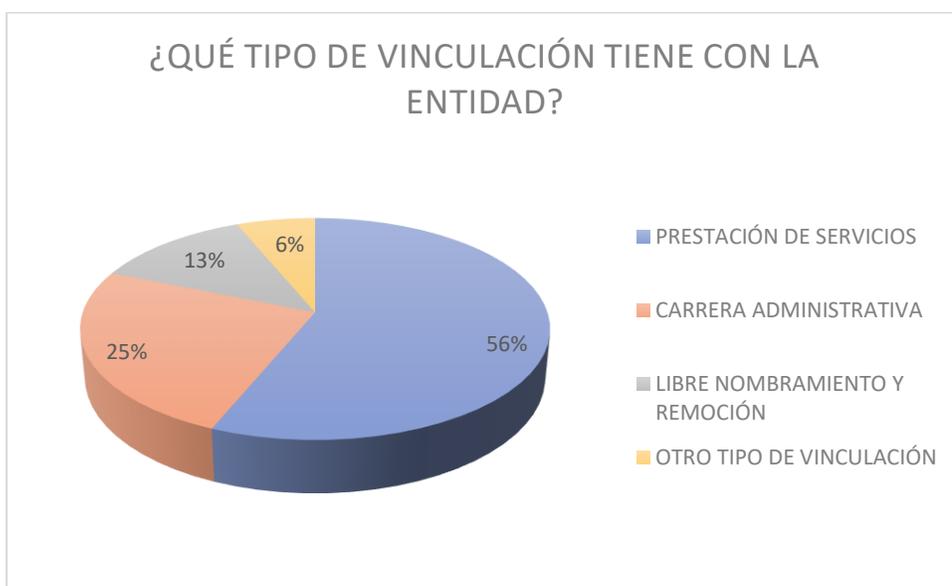
Ilustración 17: Clasificación por edad de los servidores entrevistados.



Fuente: Elaboración propia.

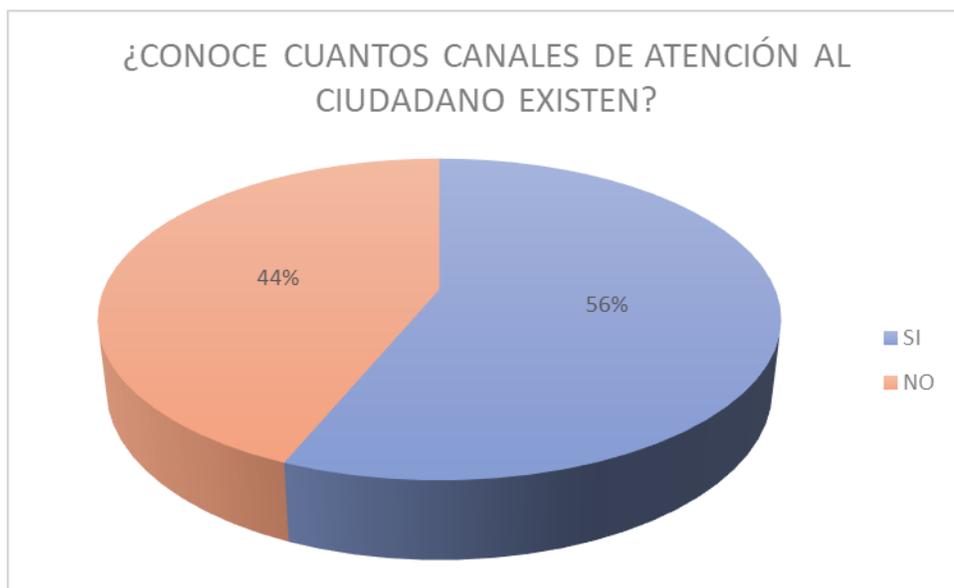
En las ilustraciones 16 y 17. Se puede evidenciar que el mayor porcentaje de los servidores públicos encuestados, son mujeres y se encuentran en un rango de edad de los 35 años a los 55 años.

Ilustración 18: Clasificación por vinculación de los servidores entrevistados.



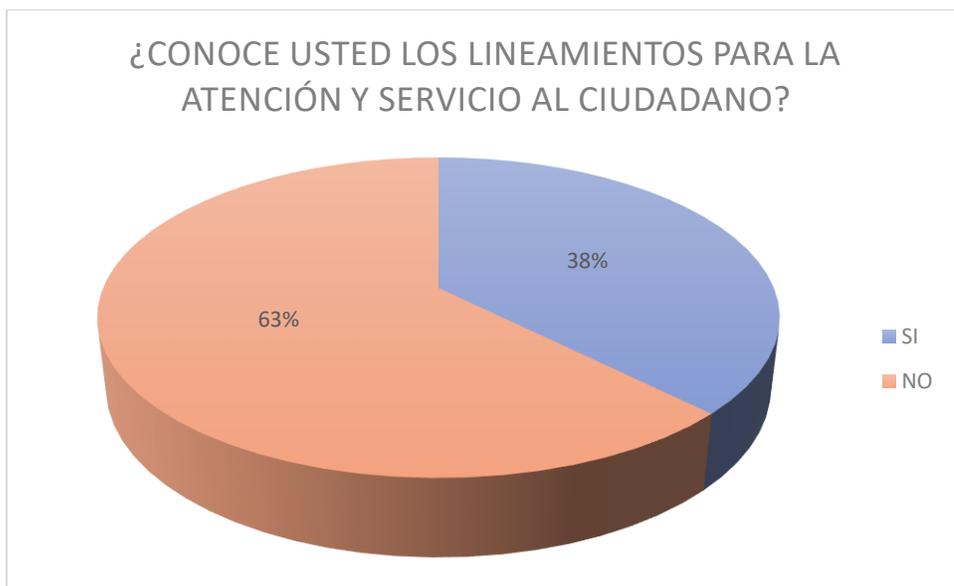
Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 19: Canales de atención.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 20: lineamientos de atención y servicio.



Fuente: Elaboración propia.

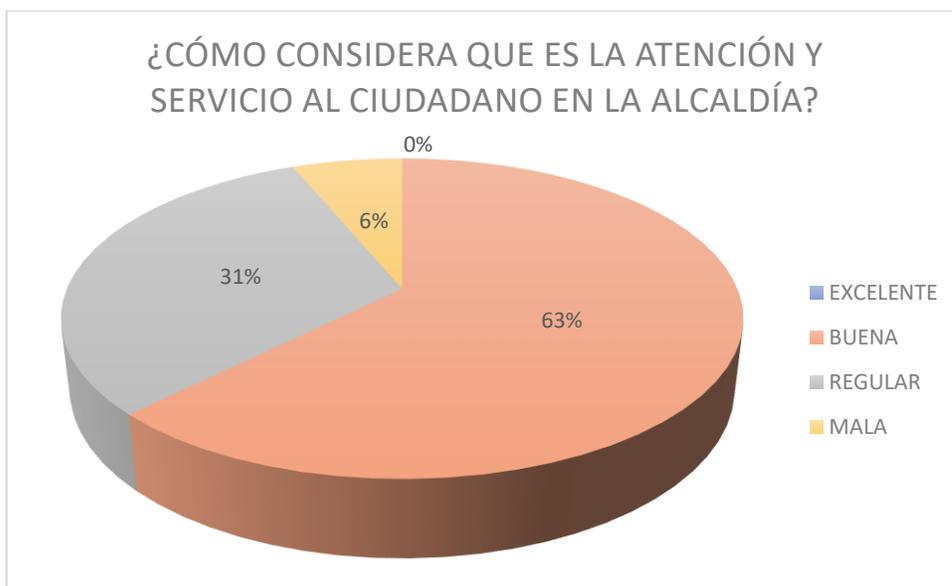
En la ilustración 19. Se evidencia que el 56% de los servidores, conocen los canales de atención, pero en la ilustración 20. Se observa que solo el 38% de los servidores encuestados, conocen los lineamientos para una buena atención y servicio al ciudadano.

Ilustración 21: Evaluación de la atención prestada.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 22: Percepción de la atención prestada.



Fuente: Elaboración propia.

En la anterior ilustración, se puede observar que ningún servidor considera que la atención y servicio prestado en la administración municipal de pasca es excelente, aun así, el 63% de los servidores entrevistados considera que la atención prestada al ciudadano es buena.

Al finalizar la encuesta se les pregunto a los servidores públicos encuestados, las observaciones que tenían para que la atención y servicio al ciudadano mejore. Las respuestas más relevantes fueron:

- La atención al ciudadano en el sector público es un tema que tiene muchas oportunidades de mejora ya que inicialmente depende de la gestión prestada por un funcionario en particular, depende de cada persona la atención que se le dé a cada usuario, cuestión que debe ser objeto de fortalecimiento en las políticas de servicio al ciudadano. Es deber de cada funcionario prestar una atención adecuada y amable. Muchas veces la actitud no presta a ayudar de los servidores son el talón de Aquiles del servicio al ciudadano y por ende del prestigio estatal.
- Mejorar las instalaciones de la entidad.
- La reactivación del servicio telefónico en la entidad.

### **Diagnóstico**

La administración municipal de Pasca mantiene una constante relación con la ciudadanía, ya que diariamente los diferentes grupos de valor radican PQRSDF o necesitan orientación sobre un tema en específico y no siempre pueden ir de manera presencial a la entidad. Por esta razón es de vital importancia la atención de manera eficiente y continua en los diferentes canales. Por lo tanto, mediante la observación, estadísticas, encuestas y conversaciones con los servidores de la entidad, se pudieron identificar algunas situaciones:

- Gran parte de los servidores de la alcaldía municipal de Pasca, no tienen claros cuales son los protocolos y lineamientos de los diferentes canales de atención.
- Hay una confusión con el canal virtual y el canal escrito.

- En este momento la entidad no tiene disponible el canal telefónico, ya que se acabó el contrato con la entidad telefónica y no han aprobado el rubro para una nueva contratación.
- De los canales que están disponibles (presencial, escrito y virtual) el canal virtual, el cual corresponde al chat, es el menos atendido ya que son muy pocos los servidores de la entidad que conocen la existencia de este canal.
- Los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades, no requieren respuesta.
- Algunas PQRSDF no habían sido tramitadas ya que fueron realizadas los últimos días del mes, por lo tanto, aún están dentro de los términos de respuesta.
- Los ciudadanos prefieren recurrir al canal presencial, ya que es más complejo el acceso a los otros canales de atención.

### **Propuesta**

La actualización de los protocolos de atención y servicio al ciudadano de los diferentes canales (telefónico, presencial, escrito y virtual), y ajustarlos a la plantilla de la entidad definiendo los lineamientos para la atención y servicio al ciudadano; bajo las premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad.

Ilustración 23: Plantilla de manual



CONTENIDO	
Introducción.....	4
Alcance .....	5
Canales oficiales de atención a la ciudadanía.....	5
Escrito:.....	5
Presencial:.....	5
Telefónico:.....	5
Virtual:.....	5
Elementos comunes de los canales de atención.....	5
Atributos al buen servicio:.....	6
Lenguaje y comunicación.....	6
Actitud.....	7
Respuesta negativa a solicitudes.....	7
Atención a personas alteradas.....	8
Atención de reclamos.....	9
Canal presencial.....	9
Desarrollo de la atención y servicio.....	10
Canal telefónico.....	12
Desarrollo de la atención y servicio.....	13
Canal escrito - ventanilla única.....	15
Desarrollo de la atención y servicio.....	15
Correo electrónico.....	16
Formularios electrónicos.....	17
Canal virtual.....	17
Chat institucional.....	18



Fuente: Elaboración propia.

La plantilla fue ajustada, como se evidencia en la anterior ilustración con la portada, la tabla de contenido. Y el desarrollo de los siguientes lineamientos.

## Alcance

El protocolo de atención y servicio al ciudadano de la Administración Municipal de Pasca, está dirigido a los servidores públicos, contratistas y colaboradores que desde sus dependencias ofrecen atención al público.

## Canales oficiales de atención a la ciudadanía

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la administración municipal de Pasca para la gestión oportuna de las PQRSDF. Los cuales son:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax y el correo electrónico institucional.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Alcaldía Municipal de Pasca.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al chat institucional.

### **Elementos comunes de los canales de atención**

Para brindar un servicio de calidad, es necesario que el servidor de la Administración Municipal de Pasca tengan en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales de atención, que servirán como herramienta para una comunicación y orientación de calidad, oportuna y efectiva al ciudadano.

### **Atributos al buen servicio**

Todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Administración Municipal de Pasca que atienden a los usuarios, a través de cualquier canal de atención deben cumplir con unos atributos mínimos, relacionados con la expectativa del usuario respecto a la forma en que espera sea atendido por parte del servidor y estos son los siguientes:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias. Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

### **lenguaje y comunicación**

El lenguaje es la capacidad que tiene el ser humano para expresarse y comunicarse, por lo tanto, los servidores de la Administración Municipal de Pasca deben implementar una comunicación efectiva, la cual requiere de un lenguaje adecuado y sencillo, por lo que es necesario que tenga en cuenta en el momento de la atención, las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

## **Actitud**

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los funcionarios públicos, contratistas y colaboradores de la Administración Municipal de Pasca que atienden a los ciudadanos, tengan una actitud de servicio, entendida como la capacidad y disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y comprender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una mirada y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, los servidores de la Administración Municipal de Pasca deben:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

De este modo el ciudadano se llevará una buena impresión, si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez, agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Si bien, el buen servicio es la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es necesario exigirle respeto de manera respetuosa. Si el ciudadano, continua con su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

### **Respuesta negativa a solicitudes**

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón; por lo tanto, para ayudar a que la negativa sea mejor recibida por el ciudadano, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### **Atención a personas alteradas**

Cuando se atiende público, en muchas ocasiones llegan a la alcaldía ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos; a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.

- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- En lo posible dar alternativas de solución y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### **Atención de reclamos**

Cuando un servidor de la Administración Municipal de Pasca recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por lo tanto, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones, para la atención de reclamos:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

### **Canal presencial**

La atención presencial permite que los ciudadanos y los servidores (funcionarios públicos, contratistas y colaboradores) interactúen en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Alcaldía Municipal de Pasca.

Para este fin la alcaldía, establece una jornada de atención de: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 pm. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Y los sábados 8:00 a.m. a 12:00 pm. Para la atención en este canal, los servidores de la Alcaldía Municipal de Pasca, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ***Presentación personal:*** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor y a la Administración Municipal de Pasca. La identificación del servidor debe estar visible.
- ***Comportamiento:*** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Se debe saludar de inmediato al ciudadano cuando llega al puesto de trabajo de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. Dado el caso de tener que dejar el puesto de trabajo por un periodo corto de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla su ausencia.

## **Desarrollo de la atención y servicio**

### ***Contacto inicial***

- Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”. No tutear al ciudadano.

***Durante la atención y servicio***

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que se entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las inquietudes que le surjan del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

***Retiro del puesto de trabajo***

Si el servidor (funcionario público, contratista y colaboradores) tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes de retirarse debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por la espera”

***Si la solicitud requiere mayor análisis***

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata e infórmale la fecha en la que recibirá la respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explicarle la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios para el trámite.

***Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad***

- Explicarle por qué debe ser remitirlo a otra área de atención del Municipio. Si es en otra área, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento al nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.

***Finalización del servicio***

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “señor” o “señora”.
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento si es necesario.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva el requerimiento a fondo.

**Canal telefónico**

La atención telefónica permite la interacción en tiempo real entre el servidor de la Administración Municipal de Pasca y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Para la atención en este canal, los servidores de la, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa ya que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, el comportamiento se proyecta mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

## **Desarrollo de la atención y servicio**

### ***Previo a la llamada***

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

### ***Al inicio de la llamada***

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo colaborar?”

### ***Durante la llamada***

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

### ***Si se debe poner la llamada en espera***

- Explicar al ciudadano por qué se debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle al ciudadano que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

***Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata***

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

***Al finalizar la llamada***

- Verificar que el ciudadano entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Si queda alguna tarea pendiente retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Alcaldía Municipal de Pasca.

### **Canal escrito – ventanilla única**

La atención escrita permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correos electrónicos PQRSDF, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información y orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Alcaldía Municipal de Pasca. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. Los grupos de valor pueden presentar los documentos relacionados con las PQRSDF, en la ventanilla única de la Alcaldía Municipal de Pasca.

#### **Desarrollo de la atención y servicio**

##### *Antes de la atención y servicio*

- Verificar que el sistema esté funcionando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

##### *Al iniciar la atención y servicio*

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor.”, “Señora.”

***Durante la atención y servicio***

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- La comunicación una vez radicada, se escanea e ingresa al sistema asociando el número de radicación para su visualización en línea, consulta y control.

***Al finalizar la atención y servicio***

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

**Correo electrónico*****Recomendaciones generales***

- El servidor (funcionario público, contratista y colaborador) es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a su cuenta.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Administración municipal de pasca.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El servidor debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

### **Formularios electrónicos**

La Administración municipal de pasca cuenta con unos formatos PQRSDF que se encuentra a disposición de la ciudadanía en el portal web de la Entidad, el cual se encuentra a disposición a través del siguiente enlace: <http://www.pasca-cundinamarca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>, En el portal se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, solicitud de información y solicitud de datos personales; sobre los temas de competencia de la alcaldía municipal de pasca, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

### **Canal virtual**

La atención de este canal, conformado por los medios de atención virtual que pueden utilizar los ciudadanos para el acceso a la información de manera clara, oportuna y completa. Los siguientes mecanismos, dispuestos a través de este canal, cuentan con la misma capacidad efectividad y formalidad en la respuesta que los otros canales de atención.

### **Chat institucional**

Es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta de capacitación, asesoría jurídica en línea y orientación en tiempo real en temas que son de competencia de Alcaldía municipal de Pasca. Es un mecanismo de doble vía, los ciudadanos

pueden entablar una conversación con la Administración municipal de Pasca ingresando al chat en la página web y así poder realizar sus gestiones o consultas

### **Desarrollo de la atención y servicio**

#### ***Antes de la atención y servicio***

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.

#### ***Al iniciar la atención y servicio***

- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.

#### ***Durante la atención y servicio***

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas - equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

- Si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario de contacto, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese a este enlace: <http://www.pascacundinamarca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.”
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvénirlo amablemente. “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.

#### ***Al finalizar la atención y servicio***

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que le quedo clara la respuesta.
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta y que no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al final nuestro servicio. Hasta pronto”.

## **Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades**

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Título I 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:

### **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 disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico 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 humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, veterano de la Fuerza Pública, personas de talla baja, víctimas del conflicto armado, personas que pertenezcan a grupos étnicos minoritarios y periodistas en ejercicio de su profesión.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **Deberes de los ciudadanos**

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno a los servidores (funcionarios, contratistas y colaboradores) de la Administración Municipal de Pasca.
- Obrar conforme con al 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.
- Verificar los documentos y entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la celeridad e identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.

#### **Deberes de la Administración Municipal de Pasca**

- 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 de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011
- 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. En este caso la ventanilla única.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

### **Percepción atención y servicio al ciudadano**

La medición del nivel de percepción de los ciudadanos en la Administración municipal de Pasca debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad. Para el caso de atención y servicio del canal presencial, se debe realizar una encuesta de percepción de atención al ciudadano, en la que al ciudadano(a) se le pregunta:

- Por la amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el servidor.
- Por la facilidad y claridad del funcionario para transmitir la información.
- Si el servidor dispuso del tiempo necesario y atendió de buena manera al ciudadano.

- Por la satisfacción obtenida a través de la respuesta brindada por el servidor.

Lo anterior permitirá redireccionar los procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la percepción del ciudadano(a) y una buena atención y servicio por parte de la función de la Alcaldía Municipal de Pasca. Ya que los ciudadanos quedan satisfechos, serán un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Alcaldía municipal de Pasca e incrementando la credibilidad institucional.

### **Recomendaciones**

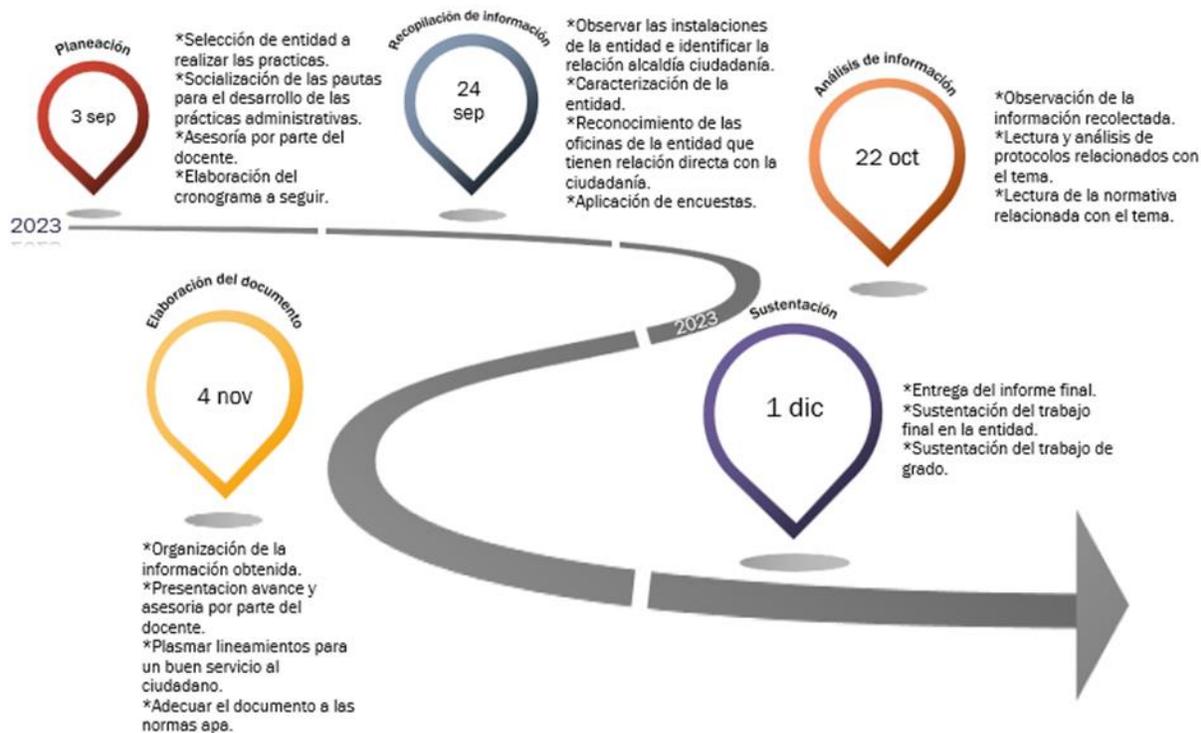
Estas son las recomendaciones que se le hacen a la Administración municipal de Pasca, para mejorar la relación estado – ciudadanía, prestando servicio de calidad, en los diferentes canales de atención.

- Implementar los protocolos de atención y servicio al ciudadano, sugeridos en este trabajo de grado.
- Llevar a cabo una socialización y capacitación sobre los lineamientos de atención y comportamiento frente al ciudadano.
- Realizar encuestas de percepción de atención y servicio al ciudadano periódicamente en las cuales se incluyan las opiniones de los servidores y ciudadanos.

## Anexos

## Cronograma

Fechas		Etapa	Actividades a desarrollar
Mes	semana		
Septiembre	3 al 9	Planeación	Selección de entidad a realizar las practicas.
	10 al 16		Socialización de las pautas para el desarrollo de las prácticas administrativas.
	17 al 23		Asesoría por parte del docente.
	24 al 30		Elaboración del cronograma a seguir.
Octubre	1 al 7	Recopilación de información	Observar las instalaciones de la entidad e identificar la relación alcaldía ciudadanía.
	8 al 14		Caracterización de la entidad.
	15 al 21		Reconocimiento de las oficinas de la entidad que tienen relación directa con la ciudadanía.
	22 al 28		Aplicación de encuestas.
Noviembre	29 al 31	Análisis de información	Observación de la información recolectada.
	1 al 4		Lectura y análisis de protocolos relacionados con el tema.
	5 al 11		Lectura de la normativa relacionada con el tema.
	12 al 18		Organización de la información obtenida.
Diciembre	19 al 25	Elaboración del documento	Presentación avance y asesoría por parte del docente.
	26 al 30		Plasmar lineamientos para un buen servicio al ciudadano.
	1 al 2		Adecuar el documento a las normas apa.
	3 al 9		Entrega del informe final.
Diciembre	10 al 16	Sustentación	Sustentación del trabajo final en la entidad.
			Sustentación del trabajo de grado.



## Encuestas

**Encuesta Servidores Públicos**

1. generó
  - masculino
  - FEMENINO
2. Marque en rango de edad se encuentra
  - de 15 a 35 años
  - de 36 a 55 años
  - más de 56 años
3. ¿Qué tipo de vinculación tiene usted con la entidad?
  - Prestación de servicios.
  - Carrera administrativa.
  - Libre nombramiento y remoción.
  - Otro tipo de vinculación.
4. ¿Como miembro de la alcaldía conoce cuantos canales de atención al ciudadano existen?
  - Si.
  - No.
5. ¿Conoce usted los lineamientos para la atención y servicio al ciudadano?
  - Si.
  - No.
6. ¿Conoce los tiempos de respuestas de las PQRSDF?
  - Si.
  - No.
7. ¿Realiza una evaluación de percepción, de la atención y servicio prestado al ciudadano?
  - Si.
  - No.
8. ¿Cómo considera que es la atención y servicio al ciudadano en la alcaldía?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Mala.
9. ¿Qué observaciones tiene cómo funcionario de la alcaldía para que el Servicio y atención a la ciudadanía mejore?

---



---

**Encuesta ciudadanos**

1. generó
  - Masculino.
  - Femenino.
2. ¿Cómo considera que es la atención, amabilidad y actitud de los funcionarios de la alcaldía?
  - Excelente.
  - Buena.
  - Regular.
  - Mala.
3. ¿Con que frecuencia realiza tramites en la entidad?
  - Primera vez
  - Ocasionalmente
  - Frecuentemente
4. ¿Considera que la atención brindada es igual para todos?
  - Si
  - No
5. ¿Se ha comunicado con la entidad mediante el canal telefónico?
  - Si
  - No
6. ¿Fue atendida su solicitud?
  - Totalmente
  - Parcialmente
  - No fue atendida
7. ¿Ha realizado alguna PQRSDF mediante el canal escrito, en los formularios electrónicos, disponibles en el portal web de la entidad?
  - Si
  - No
8. ¿La plataforma es de fácil acceso y uso?
  - Si
  - No
9. ¿ha realizado consultas mediante el chat virtual?
  - Si
  - No

## Tabulación de datos ciudadanos

GENERO	CIUDADANOS	%
FEMENINO	13	72%
MASCULINO	5	28%
TOTAL	18	100%

¿CÓMO CONSIDERA QUE ES LA ATENCIÓN, AMABILIDAD Y ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
EXCELENTE	0	0%
BUENA	6	33%
REGULAR	8	44%
MALA	4	22%
TOTAL	18	100%

¿CON QUE FRECUENCIA REALIZA TRAMITES EN LA ENTIDAD?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
PRIMERA VEZ	1	6%
OCASIONALMENTE	13	72%
FRECUENTEMENTE	4	22%
TOTAL	18	100%

¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN BRINDADA ES IGUAL PARA TODOS?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
SI	4	22%
NO	14	78%
TOTAL	18	100%

¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN BRINDADA ES IGUAL PARA TODOS?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
SI	4	22%
NO	14	78%
TOTAL	18	100%

¿SE HA COMUNICADO CON LA ENTIDAD MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
SI	13	72%
NO	5	28%
TOTAL	18	100%

¿FUE ATENDIDA SU SOLICITUD?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
TOTALMENTE	0	0%
PARCIALMENTE	0	0%
NO FUE ATENDIDA	13	100%
TOTAL	13	100%

¿HA REALIZADO ALGUNA PQRSDF MEDIANTE EL CANAL ESCRITO, EN LOS FORMULARIOS ELECTRÓNICOS, DISPONIBLES EN EL PORTAL WEB DE LA ENTIDAD?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
SI	11	61%
NO	7	39%
TOTAL	18	100%

¿LA PLATAFORMA ES DE FÁCIL ACCESO Y USO?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

¿HA REALIZADO CONSULTAS MEDIANTE EL CHAT VIRTUAL?		
INDICADOR	CIUDADANOS	%
SI	3	17%
NO	15	83%
TOTAL	18	100%

### Tabulación de datos servidores públicos

GENERO	SERVIDORES	%
FEMENINO	10	63%
MASCULINO	6	38%
TOTAL	16	100%

RANGO DE EDAD		
INDICADOR	SERVIDORES	%
15 - 35	5	31%
36 - 55	11	69%
MAS DE 56	0	0%
TOTAL	16	100%

¿QUÉ TIPO DE VINCULACIÓN TIENE CON LA ENTIDAD?		
INDICADOR	SERVIDORES	%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	9	56%
CARRERA ADMINISTRATIVA	4	25%
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	2	13%
OTRO TIPO DE VINCULACIÓN	1	6%
TOTAL	16	100%

¿CONOCE CUANTOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EXISTEN?		
INDICADOR	SERVIDORES	%
SI	9	56%
NO	7	44%
TOTAL	16	100%

¿CONOCE USTED LOS LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO?		
INDICADOR	SERVIDORES	%
SI	6	38%
NO	10	63%
TOTAL	16	100%

¿REALIZA UNA EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN, DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO PRESTADO AL CIUDADANO?		
INDICADOR	SERVIDORES	%
SI	4	25%
NO	12	75%
TOTAL	16	100%

¿CÓMO CONSIDERA QUE ES LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA?		
INDICADOR	SERVIDORES	%
EXCELENTE	0	0%
BUENA	10	63%
REGULAR	5	31%
MALA	1	6%
TOTAL	16	100%

### Evidencia fotográfica



## Referencias

- Alcaldía de Medellín . (2020). *Manual de servicio a la ciudadanía*. Obtenido de [https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/08/Manual-de-servicio-a-la-ciudadania-2020\\_compressed.pdf](https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/08/Manual-de-servicio-a-la-ciudadania-2020_compressed.pdf)
- Congreso de Colombia . (2011). *Ley 1437*.
- Congreso de Colombia . (2012). *Ley Estatutaria 1581*.
- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 87*.
- Congreso de Colombia. (2003). *Ley 850*.
- Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1474* .
- Congreso de Colombia. (2014). *Ley 1712*.
- Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1755*.
- Constitucion Politica de Colombia. (1991). *Art. 1, 2, 3, 13, 20, 23, 74*.
- Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca. (2022). *Protocolo de atención y servicio al ciudadano*. Obtenido de <https://www.car.gov.co/uploads/files/640f648530285.pdf>
- Departamento Nacional de Planeacion. (2016). *Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas*.
- Díaz Jaramillo, J. A. (2017). El museo arqueológico de Pasca: una hipótesis sobre su origen. *Historia Y Memoria*, 17-48.

Fonseca - Carreño, N. E. (2021). Caracterización socioeconómica y biofísica de agroecosistemas en el municipio de Pasca en la provincia del Sumapaz-Cundinamarca. *Revista Científica*

*Profundidad Construyendo Futuro.*

Función Pública . (2022). *Estrategia de lenguaje claro* . Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/41271828/bater%c3%ada+experiencias+innovadoras+lenguaje+claro.pdf/b95710ab-7774-0f5f-cc2a-c09804f9b004?t=1671629550775>

Función Pública. (2015). *Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios*. Obtenido de

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo\\_corrupcion](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion)

Presidente de la Republica. (2009). *Decreto 2623*. Colombia.

Rocío Londoño, J. d. (2011). *Sociedad y política en la región de Sumapaz (1902-1984)*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Santiago Álvarez, L. y. (2004). *Violencia y poder en una comunidad de los Andes colombianos*. Buenos Aires: Antropofagia.