

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 1 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	2
2.	INTRODUCCIÓN	2
3.	OBJETIVO	3
4.	ALCANCE	4
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	MARCO NORMATIVO	8
6.1.	CONSTITUCIÓN POLÍTICA	8
6.2.	LEYES.....	9
6.3.	DECRETOS	9
6.4.	CONPES.....	10
7.	MECANISMOS Y MODALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD.....	10
7.1.	CONDICIONES MÍNIMAS EN LA PRESENTACIÓN DE PQRSD	10
7.2.	TÉRMINOS PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS PQRSD	11
7.3.	PETICIONES ANÓNIMAS	11
7.4.	FIRMA EN LOS DOCUMENTOS OFICIALES PRODUCIDOS POR LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.....	12
8.	COMPROMISOS DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ CON EL SERVICIO AL CIUDADANO...	12
8.1.	ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO	13
8.2.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.....	14
8.2.1.	Derechos de los Colaboradores	14
8.2.2.	Deberes de los Colaboradores	14
9.	CANALES DE ATENCIÓN DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ	15
9.1.	CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	15
9.2.	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	19
9.2.1.	Aplicativo para la Radicación y Presentación de PQRSD por el portal web.	19
9.2.2.	Correo electrónico	20
9.3.	CANAL TELEFÓNICO	22
10.	BIBLIOGRAFÍA	24

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 2 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

1. PRESENTACIÓN

La Alcaldía de Fusagasugá, comprometida con la atención y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, trabaja para garantizar el goce efectivo de sus derechos en el marco de la legalidad, la integridad y el servicio de calidad. Este **Manual de Servicio al Ciudadano** establece los lineamientos que guiarán a los colaboradores en la interacción con los diferentes grupos de valor en todas las etapas del ciclo del servicio y a través de los canales de atención disponibles. Las directrices contenidas en este documento se fundamentan en valores, principios y atributos que promueven un servicio de excelencia. Su propósito es fortalecer la relación entre la Alcaldía de Fusagasugá y la comunidad mediante una comunicación constante, transparente y participativa. De esta manera, buscamos garantizar un acceso efectivo a los servicios, trámites, políticas y programas de la Alcaldía, así como facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos y la entrega oportuna de información y productos.

Este manual incluye:

- Los medios de comunicación y acceso a los servicios.
- Protocolos y horarios de atención.
- Directrices para la gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- Unificación de criterios y conceptos clave.

Además, incorpora un enfoque diferencial basado en la igualdad, la no discriminación y la equidad, promoviendo una atención integral que responda a las particularidades de nuestra comunidad.

La adopción de estas prácticas no es solo una directriz institucional, sino un compromiso colectivo de quienes integramos la Alcaldía de Fusagasugá. Trabajamos con el objetivo de ofrecer un servicio que no solo cumpla con las expectativas, sino que también contribuya al bienestar y desarrollo de nuestra sociedad.

Invitamos a todos los colaboradores a asumir este manual como una herramienta fundamental en su labor diaria, orientada hacia la excelencia y la satisfacción de los habitantes de nuestro municipio.

2. INTRODUCCIÓN

En virtud de lo consagrado en la Constitución Política, se entiende el servicio al ciudadano como un fin esencial del Estado, enfocado en la protección y garantía de su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades. Por ello, en procura de la prosperidad general, para la Alcaldía de Fusagasugá resulta fundamental satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos y de los diferentes grupos de valor.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 3 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaría Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Lo anterior se desarrolla mediante una labor integral que requiere la articulación interinstitucional para lograr la eficiencia en el uso de los recursos disponibles y el desarrollo de las diversas iniciativas institucionales.

En este contexto, la Alcaldía de Fusagasugá ha implementado herramientas y normativas clave para fortalecer la atención al ciudadano. Entre estas se destacan:

- **Decreto 094 de 2023**, por medio del cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), asegurando un procedimiento claro, accesible y ajustado a las necesidades actuales de la ciudadanía.
- **Decreto 016 de 2023**, que adopta la estructura organizacional de la Alcaldía, define las funciones generales de las dependencias y fomenta políticas públicas fundamentadas en lenguaje claro, accesibilidad, inclusión y diálogo social.
- **Decreto No. 480 de 2019**, mediante el cual se adoptó el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos – SGDEA ControlDoc®, herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Alcaldía.

La Alcaldía de Fusagasugá, comprometida con procesos de mejora continua, promueve espacios de participación e interlocución con la sociedad, enfocados en garantizar una gestión efectiva y el cumplimiento de los derechos y deberes de todos los conciudadanos. Este enfoque permite generar resultados con valor público y fortalecer la confianza entre la administración y la comunidad

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales en la atención al ciudadano como un documento rector que oriente a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá en la ejecución de procesos destinados a satisfacer de manera ágil, eficiente, oportuna y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de la ciudadanía y sus grupos de valor.

1.1. Objetivos Específicos

- Definir y promover lineamientos y directrices claras que deben aplicar los funcionarios públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá, para garantizar una atención basada en estándares de calidad y excelencia.
- Fomentar la satisfacción de los usuarios mediante una atención cálida, respetuosa y comprometida con sus necesidades.
- Brindar a la comunidad atención efectiva a sus requerimientos, fundamentada en los principios del Código de Integridad.
- Radicar, gestionar y resolver las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, presentadas por los ciudadanos y grupos de valor, conforme a lo establecido en el **Decreto 094 de 2023**.
- Promover la organización y participación ciudadana a través de acciones que respondan a los intereses tanto individuales como colectivos, en un marco de transparencia e inclusión.*

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 4 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- Garantizar respuestas claras y efectivas a los requerimientos de la comunidad, adoptando lineamientos de lenguaje claro, en cumplimiento del **Decreto 016 de 2023**, que promueve la accesibilidad, inclusión y diálogo social.

4. ALCANCE

El presente manual está dirigido a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá, como una herramienta administrativa que proporciona, de manera explícita, ordenada y sistemática, los lineamientos necesarios para garantizar una atención al ciudadano efectiva. Este documento detalla los objetivos, atributos y procedimientos a seguir en el proceso de radicación, gestión y respuesta de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, conforme a lo establecido en el **Decreto 094 de 2023**.

Además, este manual busca unificar criterios y promover la implementación de buenas prácticas en todos los canales de atención, asegurando que cada interacción se lleve a cabo con calidad, transparencia y en cumplimiento de los principios de accesibilidad y lenguaje claro, definidos en el **Decreto 016 de 2023**.

5. DEFINICIONES

Accesibilidad: La Administración Municipal propende por un servicio cercano a la comunidad que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitiva.

Atención Diferencial Preferencial: En la Ventanilla Única de Correspondencia VUC de la Alcaldía de Fusagasugá, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en la Ley.

Actitud: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponersus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con lasopiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención con excelencia: Es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.

Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Alcaldía de Fusagasugá.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 5 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Atributos del servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para brindar el servicio.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida y/o dificulte el ejercicio y goce efectivo de los derechos de las personas o de los grupos de valor, los cuales se pueden describir como comunicativas, físicas, arquitectónicas entre otras.

Calidad: Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado, en la satisfacción del ciudadano como un componente fundamental en este proceso.

Canal de correspondencia: Medio oficial de la Alcaldía de Fusagasugá por el cual entiendo diferido y a través de comunicaciones escritas o verbales, los ciudadanos pueden requerir trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canal presencial: Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: Medio oficial que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., por medio del cual, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canales de atención: Son los medios y espacios dispuestos por la Alcaldía de Fusagasugá, por medio de los cuales, los ciudadanos y servidores pueden escalar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

Capacidad de respuesta: Es la utilización del tiempo mínimo adecuado y/o necesario, para garantizar la respuesta.

Ciudadano: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Colaboradores: Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada en el marco y facultades normativas.

Confidencialidad: Es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 6 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Consulta o concepto: Es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a su cargo y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración Municipal, los particulares y la comunidad, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Discapacidad: Según la convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, *“significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”*. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Denuncia: Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Digiturno: Sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos de atención presencial de acuerdo al orden de llegada, como también la atención preferencial de acuerdo con las diferentes condiciones especiales que pueda presentar el ciudadano; plataforma que permite diferenciar el tipo de requerimiento relacionado con el trámite o servicio requerido.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad; reconociendo y respetando el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y/o edad.

Empatía: Es la capacidad de un individuo ponerse en la posición de otro y transmitirlo, con el fin de que conozca que se comprende su situación y se tiene disposición a atender su necesidad.

Enfoque diferencial: grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características que define la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Expectativas: se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios o grupos de valor esperan encontrar frente a la atención de sus requerimientos y necesidades, por parte de la administración municipal de acuerdo a sus competencias y facultades legales.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 7 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Grupos de valor: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables

Grupo étnico: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

Identidad de género: Corresponde la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la experimenta profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo, situación que podría involucrar la modificación en su apariencia.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la comunidad como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Municipal, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

LGTBIQ+: Son las siglas que designan colectivamente lésbico, gay, bisexual, trans, intersexual, queer, incluyendo a través del + cualquier otra identidad que se quede en el medio de todas ellas o en ninguna parte.

Mejora: Acciones encaminadas a aumentar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos escalados por parte de la comunidad o los grupos de valor.

Otro Procedimiento Administrativo - OPA: Son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Orientación al ciudadano/usuario: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses y necesidades de la comunidad en general.

Percepción: Son las conclusiones o vivencias que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le brindan un servicio.

Petición: Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política; de tal forma, es actuación tiene tres elementos básicos que deben alcanzar y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete este derecho fundamental de petición.

Política de Servicio al Ciudadano: Según el CONPES 3649 de 2010, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 8 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.

PQRSD: Sigla que se refiere a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Protocolo: Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

Protección de Datos: son el conjunto de técnicas jurídicas e informáticas encaminadas a garantizar los derechos de las personas sobre el control de su información personal y sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta, en del desarrollo y ejecución de presente manual.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Respetuoso y Humano: Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la comunidad reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilizarían de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

6. MARCO NORMATIVO

6.1. Constitución Política

- **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.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 9 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaría Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- **Artículo 13:** El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.
- **Artículo 20:** Toda persona tiene derecho a expresar y difundir su pensamiento y opiniones, así como a recibir información veraz e imparcial.
- **Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Artículo 40:** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.
- **Artículo 45:** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizarán su participación en los organismos públicos y privados responsables de su bienestar.
- **Artículo 74:** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo las excepciones legales.
- **Artículo 79:** Se garantiza el derecho a gozar de un ambiente sano, y la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- **Artículo 88:** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, la seguridad y la salubridad públicas, entre otros.

6.2. Leyes

- **Ley 24 de 1992:** Regula la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.
- **Ley 134 de 1994:** Establece normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995:** Garantiza el derecho a estar informado sobre las actividades de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
- **Ley 734 de 2002:** Código Disciplinario Único.
- **Ley 962 de 2005:** Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011:** Fortalecimiento de mecanismos contra la corrupción.
- **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 1757 de 2015:** Promoción y protección del derecho a la participación ciudadana.

6.3. Decretos

- **Decreto 2232 de 1995:** Reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de bienes y rentas, y quejas y reclamos.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 10 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaría Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- **Decreto 2623 de 2009:** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 19 de 2012:** Normas para suprimir o reformar trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Decreto 2573 de 2014:** Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Decreto 480 de 2019:** Adopta el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos (SGDEA).
- **Decreto 094 de 2023:** Reglamenta el trámite interno de las PQRSD en la Alcaldía de Fusagasugá.
- **Decreto 016 de 2023:** Adopta la estructura de la Alcaldía de Fusagasugá, define funciones y fomenta políticas de inclusión, accesibilidad y lenguaje claro.

6.4. Conpes

- **CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3650 de 2010:** Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

7. MECANISMOS Y MODALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD

La Alcaldía de Fusagasugá, en su compromiso por atender de manera integral las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, adopta mecanismos claros y accesibles para garantizar que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de manera oportuna y con calidad, en concordancia con la **Ley Estatutaria 1755 de 2015** y los lineamientos definidos en el **Decreto 094 de 2023**.

7.1. Condiciones mínimas en la presentación de PQRSD

Para garantizar el adecuado trámite de las PQRSD, los ciudadanos deberán cumplir con las siguientes condiciones mínimas al momento de su presentación:

- A. **Identificación de la autoridad o dependencia competente:** Indicar la autoridad, despacho, oficina, secretaría o dirección a la cual está dirigido el requerimiento.
- B. **Información personal del solicitante:** Incluir nombres y apellidos completos del peticionario, representante o apoderado (si aplica), junto con el documento de identidad y la dirección donde recibirá correspondencia. Opcionalmente, se podrá agregar un número de fax o dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona jurídica registrada en el registro mercantil, deberá indicar su dirección electrónica.
- C. **Objeto de la petición:** Especificar de forma clara el propósito del requerimiento.
- D. **Fundamentos de la petición:** Detallar las razones en las cuales se fundamenta la solicitud.
- E. **Documentos anexos:** Relacionar los documentos que se presenten para iniciar el trámite.
- F. **Firma del peticionario:** Cuando sea necesario, deberá incluirse la firma del peticionario.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 11 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

7.2. Términos para la resolución de las PQRSD

En cumplimiento de la **Ley 1755 de 2015**, los términos para la resolución de las PQRSD son los siguientes:

- **Peticiones generales:** Se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones de documentos e información:** Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a las autoridades sobre materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones de periodistas:** Las peticiones elevadas por periodistas en el ejercicio de su profesión se tramitarán de manera preferencial.

En casos excepcionales en los que no sea posible resolver la petición dentro de los plazos establecidos, el funcionario responsable deberá notificar al interesado antes del vencimiento del término, indicando las razones y el tiempo adicional necesario para su resolución.

7.3. Peticiones Anónimas

Cuando se reciba una petición con remitente anónimo cuyo objeto sea claro, la Alcaldía de Fusagasugá deberá resolverla de fondo aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho fundamental de petición, respetando su núcleo esencial y los elementos estructurales definidos por la normativa vigente.

Si el peticionario proporciona una dirección física o electrónica para ser notificado en el contenido de su petición o mediante el formato de **PQRSD** dispuesto por la Alcaldía, se deberá comunicar la respuesta según lo indicado en el requerimiento. No obstante, si los datos de contacto o correspondencia del peticionario son desconocidos, la entidad notificará la respuesta mediante **aviso**, en cumplimiento de los parámetros establecidos en el **Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011**.

Publicación de las Respuestas a Peticiones Anónimas

En todos los casos, las respuestas a peticiones anónimas serán publicadas en la **Página Web Institucional** y en la **Cartelera Principal de la Alcaldía de Fusagasugá**, ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Municipal (CAM), siguiendo este procedimiento:

1. **Solicitud de Publicación:**
 - El funcionario encargado del trámite deberá solicitar a la **Oficina Asesora de Comunicaciones** la publicación de la respuesta, utilizando el formato descrito con el código **FO-CP-001** en su última versión.
2. **Elementos de la Solicitud:**

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 12 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- **Nombre del archivo:** La respuesta será archivada y nombrada con el mismo título que llevará en la **Página Web Institucional**.
- **Correos electrónicos:** El formato **FO-CP-001** y la respuesta deberán ser enviados a los siguientes correos electrónicos:
comunicaciones@fusagasuga-cundinamarca.gov.co
jefe.comunicaciones@fusagasugacundinamarca.gov.co

- 3.**Publicación en la Página Web:**
 - Las respuestas serán cargadas en la **Página Web Institucional**, organizadas en orden cronológico según la recepción de las solicitudes.
- 4. **Publicación en la Cartelera Principal:**
 - El funcionario encargado deberá fijar físicamente la respuesta en la **Cartelera Principal de la Alcaldía de Fusagasugá**.

Con estas medidas, la Alcaldía garantiza la transparencia, la accesibilidad y el cumplimiento del derecho fundamental de petición en el caso de solicitudes anónimas.

7.4. **Firma en los documentos oficiales producidos por la alcaldía de Fusagasugá**

En atención a los requerimientos externos y a las respuestas emitidas frente a las peticiones elevadas por los usuarios, toda comunicación oficial deberá ser firmada única y exclusivamente por el **Secretario de Despacho, Director o Jefe de Oficina** encargado del trámite o resolución correspondiente.

De igual manera, las comunicaciones oficiales internas deberán cumplir con esta misma disposición, garantizando uniformidad en la emisión de documentos y la trazabilidad de los responsables.

Esta regla tiene como propósito fortalecer la responsabilidad institucional y asegurar que cada documento oficial refleje el compromiso de la Alcaldía con la calidad, la transparencia y la adecuada gestión de los procesos administrativos.

8. **COMPROMISOS DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ CON EL SERVICIO AL CIUDADANO**

La Alcaldía de Fusagasugá reafirma su compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y los diferentes grupos de valor. Este compromiso se fundamenta en la promoción de atributos de buen servicio, respaldado por un equipo humano cualificado, la disponibilidad de múltiples canales de atención y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 13 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

En cumplimiento del **Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG)** y con el propósito de fortalecer la relación con los ciudadanos y los grupos de valor, la Alcaldía de Fusagasugá asume los siguientes compromisos para garantizar un servicio al ciudadano de excelencia:

- **Calidad y Oportunidad:** Prestar un servicio al ciudadano que cumpla con altos estándares de calidad y que sea oportuno frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de valor.
- **Atención Multicanal:** Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada, presencial y a través de los diversos canales de atención al ciudadano.
- **Transparencia en la Información:** Dar a conocer los lineamientos necesarios para estandarizar y garantizar la entrega de información oportuna, especialmente en los procesos de rendición de cuentas dirigidos a los diferentes grupos de valor.

8.1. Atributos de buen servicio

En línea con el compromiso institucional de brindar un servicio bajo estándares de excelencia, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los colaboradores de la Alcaldía de Fusagasugá. Estos se reflejan en sus comportamientos y actitudes durante el desarrollo de sus labores y en los diferentes canales de atención:

1. **Confiable:**
Garantizar que la información proporcionada sea exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá.
2. **Amable:**
Ser gentil y servicial en la interacción con los usuarios, ofreciendo atención respetuosa, sincera y otorgando al ciudadano la importancia que merece.
3. **Digno:**
Brindar información y atención con respeto, reconociendo la condición de ciudadano y actuando siempre conforme al sentido común y la dignidad humana.
4. **Efectivo:**
Responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos con servicios e información enmarcados dentro de las normas y principios vigentes.
5. **Empático:**
Desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar del otro, demostrando comprensión de su situación y disposición para atender sus necesidades de manera humana y cercana.
6. **Incluyente:**
Ofrecer un servicio de calidad a todos los ciudadanos sin distinción alguna, respetando y reconociendo la diversidad y la igualdad de derechos de todas las personas.
7. **Innovador:**
Reinventar constantemente la gestión del servicio, adaptándose a las necesidades

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 14 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

cambiantes de la comunidad y aprovechando las oportunidades que ofrecen la Alcaldía de Fusagasugá y las experiencias de servicio de la entidad.

8. **Oportuno:**
Prestar atención de manera ágil, cumpliendo con los tiempos establecidos y respondiendo en el momento requerido por el ciudadano.
9. **Respetuoso:**
Reconocer y valorar a todas las personas, respetando sus diferencias y derechos, y actuando siempre con consideración y aprecio hacia cada ciudadano.

8.2. Derechos y deberes de los colaboradores de la alcaldía de Fusagasugá

En la prestación del servicio al ciudadano, los colaboradores de la Alcaldía de Fusagasugá, incluyendo servidores públicos y contratistas, deben actuar enmarcados en los siguientes derechos y deberes:

8.2.1. Derechos de los Colaboradores

Los colaboradores tienen derecho a:

1. **Capacitación y Cualificación:**
 - Recibir formación, cualificación y actualización constante en temas relacionados con su labor, para optimizar la atención al ciudadano.
2. **Acceso a la Información:**
 - Contar con acceso permanente, completo y suficiente a la información requerida para brindar una atención adecuada y oportuna.
3. **Reconocimiento:**
 - Ser reconocidos por los logros alcanzados y por la excelencia demostrada en la prestación del servicio al ciudadano.
4. **Herramientas e Insumos:**
 - Disponer de las herramientas, recursos y materiales necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente.
5. **Trato Digno y Respetuoso:**
 - Recibir un trato respetuoso por parte de los ciudadanos en todas las interacciones.
6. **Buen Ambiente Laboral:**
 - Ser tratados con cortesía por superiores y supervisores, especialmente al recibir orientaciones, instrucciones, retroalimentaciones o llamados de atención.
7. **Espacios Adecuados:**
 - Contar con espacios laborales cómodos, acondicionados y adecuados para garantizar una gestión efectiva y de calidad.

8.2.2. Deberes de los Colaboradores

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 15 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Los colaboradores de la Alcaldía de Fusagasugá, en el ejercicio de sus funciones relacionadas con el servicio al ciudadano, tienen los siguientes deberes:

- 1. **Trato Respetuoso y Equitativo:**
 - Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de valor, sin distinción alguna.
- 2. **Atención Oportuna:**
 - Atender a todos los ciudadanos y grupos de valor que ingresen a los canales de atención de la Alcaldía dentro del horario normal establecido.
- 3. **Transparencia Informativa:**
 - Garantizar que la información publicada en los canales de atención y medios de comunicación de la Alcaldía sea completa, accesible y actualizada.
- 4. **Participación en Capacitación:**
 - Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones programadas por la entidad en temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano.
- 5. **Precisión en la Información:**
 - Proporcionar información certera y fundamentada en los procedimientos o la normativa vigente a los ciudadanos y grupos de valor.
- 6. **Cumplimiento de Protocolos:**
 - Aplicar correctamente los manuales, procedimientos, planes y protocolos establecidos para la gestión del servicio al ciudadano.
- 7. **Conocimiento Institucional:**
 - Conocer a profundidad los servicios ofrecidos por la Alcaldía, las funciones de sus dependencias, los requisitos asociados a cada trámite, los canales disponibles y los horarios de atención

9. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

La Alcaldía de Fusagasugá cuenta con tres canales mediante los cuales la comunidad y los diferentes grupos de valor, pueden realizar solicitudes o interponer cualquier tipo de recurso que nos competa como entidad territorial.

9.1. Canal de Atención Presencial

El canal de atención presencial corresponde a las situaciones en las que el ciudadano se desplaza personalmente a las instalaciones de la Alcaldía de Fusagasugá para realizar trámites, presentar solicitudes o interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD), se dispone de un centro integrado de atención al ciudadano ubicado en la calle 6 No. 6-24 piso 1, con 8 ventanillas para la atención personalizada y radicación de solicitudes en el siguiente orden:

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 16 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

01 ORIENTACION AL CIUDADANO

VALORIZACION 05

02 RADICACION PREFERENCIAL

NOMENCLATURA Y ESTRATIFICACION 06

03 RADICACION GENERAL

SAC SECRETARIA DE EDUCACION 07

04 EXPEDICION DE PAZ Y SALVO DE CONTROL DOC Y ORIENTACION AL CIUDADANO

SISBEN 08

SERVICIOS PRESENCIALES	HORARIO
Radicación de documentos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Diligenciamiento del Formato – Radicación Formal	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
SISBEN	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
Buzón Sugerecias, Denuncias de presuntos hechos de corrupción o conflictos de intereses.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Solicitud de información y orientación	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Secretaría de Salud punto SAC	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 17 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaría Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

9.1.1. Estándares de calidad en la atención

El funcionario encargado debe atender al ciudadano siguiendo los lineamientos descritos a continuación, asegurando un servicio eficiente, respetuoso y profesional.

- 1. **Tono de Voz:**
 - El tono debe ser agradable y transmitir confianza al ciudadano. Además del mensaje verbal, la forma en la que se comunican las ideas debe inspirar seguridad y respeto.
- 2. **Pronunciación:**
 - Hablar con claridad, articulación adecuada y vocalización precisa para que el mensaje sea entendido sin dificultad.
- 3. **Velocidad al Hablar:**
 - Adaptar la velocidad al ritmo del ciudadano, asegurando que la información se transmita de manera comprensible y pausada cuando sea necesario.
- 4. **Saludo:**
 - Iniciar la interacción con una actitud de servicio, saludando al ciudadano con frases como:
 - "Buenos días/tardes, bienvenido a la Alcaldía de Fusagasugá. Mi nombre es [nombre del servidor]. ¿En qué puedo ayudarle?".
- 5. **Tuteo:**
 - No tutear al ciudadano, incluso si este lo hace. Mantener siempre un tono formal y profesional.
- 6. **Uso de Nombres:**
 - Dirigirse al ciudadano por su nombre (en caso de mujeres) o por su apellido (en caso de hombres). Ejemplo: "Señora María" o "Señor Gómez". Evitar expresiones informales como "Don" o "Doña".
- 7. **Reconocimiento del Ciudadano:**
 - Identificar si el ciudadano presenta alguna discapacidad o impedimento que pueda requerir un enfoque especial en la atención.
- 8. **Atención Activa:**
 - Escuchar al ciudadano con atención y demostrar interés mediante expresiones afirmativas como "Entendido", "Claro", "Estoy aquí para ayudarle".
- 9. **Solicitud:**
 - Abordar las dudas, quejas o reclamos del ciudadano con persuasión, seguridad y empatía, transmitiendo confianza en la resolución del caso.
- 10. **Presentación Personal:**
 - Mantener una apariencia impecable y profesional. La identificación corporativa (carné, escarapela, uniforme o botón) debe ser visible en todo momento.
- 11. **Comportamiento:**

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 18 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- Evitar conductas inapropiadas como:
 - Comer, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas en el puesto de trabajo.
 - Hablar por celular, chatear o interactuar innecesariamente con compañeros.
- Estas acciones pueden hacer que el ciudadano perciba desinterés y falta de compromiso.

12. Expresividad en el Rostro:

- Mirar al ciudadano a los ojos para demostrar interés. Mantener una expresión facial acorde con el trato verbal, es decir, educada, cortés y con una sonrisa cuando sea apropiado.

13. Voz y Lenguaje:

- Adaptar la modulación de la voz a la situación. Vocalizar claramente y utilizar un lenguaje respetuoso y profesional.

14. Postura:

- Mantener una postura relajada pero profesional, con la columna erguida, el cuello y los hombros en posición neutral. Evitar rigidez o posturas que reflejen desinterés.

15. Puesto de Trabajo:

- Mantener el espacio limpio, ordenado y libre de elementos innecesarios. Un puesto de trabajo bien presentado refuerza la percepción de compromiso y profesionalismo

9.1.2. Atención Preferencial

Los funcionarios de la Alcaldía de Fusagasugá deben garantizar una atención preferencial para ciudadanos en situaciones particulares, asegurando el respeto y la dignidad en el servicio.

Se dará prioridad a:

- **Adultos mayores.**
- **Mujeres embarazadas.**
- **Niños, niñas y adolescentes.**
- **Personas en situación de vulnerabilidad.**
- **Grupos étnicos minoritarios.**
- **Personas en condición de discapacidad.**
- **Personas de talla baja.**

Este enfoque diferencial busca asegurar que las necesidades de estos grupos sean atendidas de manera ágil y efectiva, respetando los principios de inclusión y accesibilidad.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 19 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

9.1.3. Peticiones Verbales

De acuerdo con los parámetros establecidos en el reglamento interno adoptado por la Alcaldía de Fusagasugá, las peticiones verbales se tramitarán a través de la **Ventanilla Única de Correspondencia (VUC)**.

Procedimiento:

1. **Recepción del Requerimiento:**
 - El funcionario designado de la **ventanilla única de correspondencia** será responsable de recibir las peticiones verbales elevadas por los ciudadanos.
2. **Registro del Soporte:**
 - Para documentar y dar seguimiento a la solicitud, se diligenciará el formato oficial de recepción y presentación de **PQRSD** adoptado por la Alcaldía.
3. **Medio de Presentación:**
 - En el formato correspondiente, se seleccionará la opción "verbal" como medio de presentación, garantizando su correcto registro y trazabilidad.
4. **Radicación y Gestión:**
 - La solicitud será radicada en los sistemas de gestión correspondientes para iniciar su trámite, siguiendo los tiempos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.

9.2. Canal de Atención Virtual

9.2.1. Aplicativo para la Radicación y Presentación de PQRSD por el portal web.

En el marco de la adopción e implementación de tecnologías que garantizan los derechos de los ciudadanos, la Alcaldía de Fusagasugá ha dispuesto un portal en línea para la radicación y presentación de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD)**. Este canal permite a los ciudadanos ejercer sus derechos y gestionar trámites relacionados con productos o servicios de la administración municipal de manera eficiente.

Acceso General al Portal PQRSD:

Los ciudadanos pueden acceder al portal PQRSD de las siguientes maneras:

1. **Página Oficial de la Alcaldía de Fusagasugá:**
 - Ingresar a la página oficial: <https://www.fusagasuga.gov.co/>.
 - Navegar a la sección "**Atención y Servicios a la Ciudadanía**".
 - Seleccionar la opción "**PQRSD Recepción de Solicitudes**".
2. **Enlace Directo al Portal PQRSD:**
 - Acceder mediante el enlace directo: <https://www.fusagasuga.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.

Una vez en el portal, los usuarios pueden seleccionar la opción correspondiente al requerimiento que deseen presentar ante la administración municipal.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 20 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaría Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Canal Exclusivo para la Secretaría de Educación de Fusagasugá:

La Secretaría de Educación dispone de un canal especializado para atender solicitudes relacionadas con esta dependencia. Los ciudadanos pueden acceder a este canal de las siguientes maneras:

1. **Página Oficial de la Alcaldía de Fusagasugá:**
 - Ingresar a la página oficial: <https://www.fusagasuga.gov.co/>.
 - Navegar a la sección "**Atención y Servicios a la Ciudadanía**".
 - Seleccionar la opción "**PQRSD Secretaría de Educación**".
2. **Enlace Directo al Portal de la Secretaría de Educación:**
 - Acceder mediante el enlace directo: http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=35.

Beneficios del Portal PQRSD:

- **Accesibilidad:** Los ciudadanos pueden gestionar sus solicitudes desde cualquier lugar con conexión a internet.
- **Variedad de Opciones:** El portal permite la presentación de diferentes tipos de solicitudes: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Transparencia:** Facilita el seguimiento de las solicitudes presentadas, garantizando claridad y veracidad en las respuestas emitidas por la entidad.

9.2.2. Correo electrónico

La Alcaldía de Fusagasugá pone a disposición de los ciudadanos el canal telefónico como medio accesible y oportuno para realizar trámites y servicios.

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN / ACCESO	HORARIO
Correos electrónicos oficiales	atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co secretariadesalud@fusagasuga-cundinamarca.gov.co	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Denuncia de presuntos hechos de corrupción	denunciascorrupcion@fusagasuga-cundinamarca.gov.co	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 21 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Notificaciones judiciales.	notificacionesjudiciales@fusagasuga-cundinamarca.gov.co (uso exclusivo notificaciones de la Rama Judicial, Art. 197 ley 1437 de 2011)	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Chat	https://www.fusagasuga.gov.co/	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

En caso de que lleguen peticiones a correos electrónicos institucionales de funcionarios diferentes al canal oficial, se deberá proceder de la siguiente manera:

- 1. **Identificación del requerimiento:**
 - El funcionario debe identificar si el correo electrónico recibido requiere o no radicación formal.
- 2. **Reenvío al canal oficial:**
 - Si requiere radicación, el correo debe ser remitido a la dirección oficial: **atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co**, con el propósito de registrarlo en el **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA)**.

Este proceso garantiza que todas las peticiones sean canalizadas adecuadamente para su atención y seguimiento.

En el momento de responder los funcionarios públicos deben tener en cuenta lo siguiente:

- 1. **Respuestas Escritas (Correos Electrónicos y Chats):**
 - Redactar respuestas breves, claras y concisas, resolviendo las solicitudes del ciudadano.
 - Responder conservando el asunto del correo original y, si es necesario, citando la fecha del mensaje recibido.
- 2. **Cuidado de la Ortografía:**
 - Una comunicación sin errores ortográficos refuerza la credibilidad institucional. Verificar antes de enviar cualquier mensaje.
- 3. **Lenguaje Claro y Accesible:**
 - Usar frases cortas y claras que faciliten la comprensión.
 - Evitar conceptos técnicos o especializados que puedan dificultar la interpretación para el ciudadano.
- 4. **Uso de Mayúsculas:**
 - No utilizar mayúsculas de forma excesiva, ya que en lenguaje escrito pueden interpretarse como gritos. Usar mayúsculas solo cuando sea necesario por razones ortográficas o de énfasis.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 22 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaría Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

5. Evitar Símbolos o Emoticones:

- No utilizar símbolos, emoticones, caritas o signos de admiración, ya que pueden restar formalidad a la comunicación institucional.

6. División de Respuestas Largas:

- Organizar las respuestas extensas en bloques claros y fáciles de interpretar, asegurando que el mensaje sea comprensible para el ciudadano.

9.3. Canal telefónico

La Alcaldía de Fusagasugá pone a disposición de los ciudadanos el canal telefónico como medio accesible y oportuno para realizar trámites y servicios.

MECANISMO	UBICACIÓN / ACCESO	HORARIO
PBX	(601)886 8181	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Línea de atención directa ventanilla única de correspondencia VUC	(601)886 8181 Extensiones 259 y 290	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Línea de atención directa SISBEN	(601)886 8181 Extensión 282	Lunes a viernes 7:30 a.m. y a 4:00 p.m. en jornada continua.
Línea gratuita nacional Alcaldía de Fusagasugá	018000127070	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Línea de denuncia de microtráfico	(601)8868181 ext. 272	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Línea gratuita secretaria de salud	018000127202 (601) 8868181 Ext 122	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Los servidores públicos responsables de la atención deben garantizar que la interacción sea eficiente y profesional, siguiendo los lineamientos establecidos a continuación.

1. Tono de Voz:

Transmitir los mensajes de manera clara, con un tono amable y confianza. La forma en que se comunica una idea debe inspirar credibilidad y generar confianza en el ciudadano.

2. Conocimiento Institucional:

Dominar los trámites y servicios que ofrece la entidad, incluidas las novedades o temas coyunturales que puedan influir en la atención durante su turno.

3. Lenguaje Claro y Accesible:

Usar frases cortas y claras que faciliten la comprensión.

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 23 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Evitar conceptos técnicos o especializados que puedan dificultar la interpretación para el ciudadano.

4. **Trato Respetuoso:**

Evitar el uso de pronombres de segunda persona como "tú", "te", "ti", "contigo". Mantener un tono formal y profesional en todas las interacciones.

5. **Atención de Peticiones en Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia**

En cumplimiento del **Decreto 1166 de 2016**, la Alcaldía de Fusagasugá garantizará la atención a personas que hablen lenguas nativas o dialectos oficiales, asegurando su derecho a presentar peticiones verbales en su idioma. Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. **Atención inicial:**

- Aplicar el manual señalado para la atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español.

2. **Identificación del origen:**

- Determinar la región de procedencia del peticionario y el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

3. **Documentación del requerimiento:**

- Solicitar los documentos mediante señas, revisando su contenido para comprender el trámite o solicitud requerida.
- Solicitar que el peticionario exprese su petición de forma escrita o verbal.
- Registrar el mensaje del solicitante utilizando un dispositivo móvil en formato video u otro medio tecnológico.

4. **Registro en PQRS:**

- Registrar la solicitud en el formulario de **PQRS**, especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido será sometido a un proceso de interpretación y traducción.
- Entregar al solicitante el número de radicado correspondiente.

5. **Traducción e interpretación:**

- La dependencia asignada deberá solicitar a la unidad institucional encargada que inicie trámites con la **Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura** para contar con un traductor o intérprete de la lengua nativa correspondiente.
- El Ministerio de Cultura designará un traductor de su lista oficial y se acordarán los honorarios necesarios entre la entidad y el traductor.

6. **Gestión de la respuesta:**

- Una vez realizada la traducción, el documento será enviado al área responsable para la redacción de la respuesta.
- La respuesta será enviada al Ministerio de Cultura para su traducción a la lengua nativa y posterior remisión al peticionario.

7. **Entrega de la respuesta:**

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 4
			Fecha de aprobación: 17/12/2024
			Página: 24 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- Si no se cuenta con los datos de ubicación del solicitante, se gestionará a través de la dependencia institucional encargada, solicitando apoyo a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para localizar un enlace comunitario que facilite la entrega de la respuesta.

10. BIBLIOGRAFÍA

1. **Constitución Política de Colombia (1991).**
Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com>

2. **Ley Estatutaria 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co>

3. **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co>

4. **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se reglamenta la atención en lenguas nativas y dialectos oficiales en Colombia.
Recuperado de: <https://www.mininterior.gov.co>

5. **Decreto 094 de 2023.** Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de PQRSD en la Alcaldía de Fusagasugá.
Disponible en: <https://www.fusagasuga.gov.co>

6. **Decreto 016 de 2023.** Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Alcaldía de Fusagasugá.
Disponible en: <https://www.fusagasuga.gov.co>

7. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).** Función Pública.
Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

8. **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA) - ControlDoc®.** Manual de uso interno de la Alcaldía de Fusagasugá.

9. **Formato PQRSD FO-CP-001.**
Formato institucional para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Alcaldía de Fusagasugá.

10. **Página oficial de la Alcaldía de Fusagasugá.** Sección de Atención al Ciudadano y Servicios.
Disponible en: <https://www.fusagasuga.gov.co>

11. **Ministerio de Cultura (2024).** Protocolo de traducción para lenguas nativas.
Recuperado de: <https://www.mincultura.gov.co>

	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MA-GAAC-002
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
		Fecha de aprobación: 17/12/2024
		Página: 25 de 25
Elaboró: Directora Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio Realizado
04	17 de diciembre 2024	Lineamientos sobre ajustes razonables: Detallando las medidas específicas que los servidores deben implementar para garantizar un servicio inclusivo y accesible para personas con discapacidad. Protocolos de atención inclusiva: Instrucciones claras para atender adecuadamente a personas con discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas y otras. Sensibilización a los servidores públicos: Reforzando la importancia del respeto, empatía y profesionalismo en la atención a ciudadanos con discapacidad. Enfoque en los Servidores Públicos como Agentes Clave: El manual actualiza las herramientas y directrices necesarias para que los servidores públicos sean los principales promotores y facilitadores de los ajustes razonables en su interacción con la ciudadanía. Horarios de atención: se actualiza el horario de atención de la Secretaría de Salud que ya no es en jornada continua.