

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 1 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I- OBJETIVOS.....	5
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.3. ALCANCE.....	5
1.4. RESPONSABILIDADES.....	6
Principales responsabilidades de la Dirección de Relación Estado-Ciudadano.....	6
1. Atención y orientación al ciudadano.....	6
2. Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).....	6
3. Fomento de la participación ciudadana.....	6
4. Acceso a la información pública.....	6
5. Monitoreo, seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano.....	7
6. Atención con enfoque diferencial.....	7
1.4. MARCO NORMATIVO.....	7
1.4.1. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES.....	7
1.5.2. LEGISLACIÓN GENERAL APLICABLE.....	8
1.5.3. NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL.....	9
CAPÍTULO II - RELACIÓN ENTIDAD Y CIUDADANO.....	9
2.1. CARTA DE TRATO DIGNO.....	10
2.2 CANALES DE ATENCIÓN.....	12
2.2.1 Atención Presencial.....	12
2.2.2 Atención virtual y telefónica.....	13
2.2.3 Digiturno.....	13
2.2.4 Control de Acceso.....	14
2.2.5 Portal Web para la Radicación y Presentación de PQRS.....	16
CAPÍTULO III - CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	17
3.2 COMUNICACIÓN VERBAL.....	18
3.3 LOS HORARIOS.....	20
3.4 PRESENTACIÓN PERSONAL.....	21
3.5 CONTACTO INICIAL.....	24

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 2 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

3.6 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO	26
3.7 EN LA DESPEDIDA DEL CIUDADANO Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS.....	29
CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN	31
4.1. PROTOCOLO POR ROL ASIGNADO A LOS COLABORADORES DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ	31
4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL	35
4.2.1 Protocolo de Atención Presencial	35
4.2.2 Protocolo de atención telefónica	35
1. Pautas Generales para la Atención Telefónica	35
2. Frases Clave de Atención Telefónica	37
3. Errores Comunes en la Atención Telefónica y Cómo Evitarlos	37
4. Beneficios de Aplicar el Protocolo Telefónico	37
5. Buenas Prácticas en la Atención Telefónica	38
4.2.3. Protocolo para la Transferencia de Llamadas.....	38
1. Pautas Generales para la Transferencia de Llamadas.....	38
2. Proceso de Transferencia de Llamadas (Paso a Paso)	39
3. Errores Comunes al Transferir Llamadas y Cómo Evitarlos	40
4. Frases Clave para la Transferencia de Llamadas	40
5. Beneficios de la Transferencia Efectiva de Llamadas	40
4.2.4. Protocolo de Atención Virtual.....	41
4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	46
4.3.1. Objetivos del Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial	46
4.3.2. Definiciones Clave para la Atención con Enfoque Diferencial	48
4.3.3. Protocolo de atención a personas con Discapacidad – PCD.....	49
4.3.3.1. Protocolo de Atención a Personas con Deficiencia Visual	51
4.3.3.2. Protocolo de Atención a Personas con Limitación Física o Motora.....	53
4.3.3.3 Protocolo de Atención a Personas con Limitación Cognitiva	55
4.3.3.4 Protocolo de Atención a Personas con Limitación Auditiva	57
4.3.4 Protocolo de Atención a Personas de Talla Baja	59
4.3.6 Protocolo de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes	62
4.3.7 Pautas para Brindar un Servicio Respetuoso, Incluyente y Sin Discriminación por Orientación Sexual o Identidad de Género	64
Referencia Bibliográfica	66
Control de Cambios	67



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

Código: PT-GSC-001

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
14/02/2025**

Página: 3 de 69

**Elaboró: Directora de Relación
Estado-Ciudadano**

**Revisó: Directora de Relación
Estado-Ciudadano**

Aprobó: Comité técnico de calidad

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 4 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

INTRODUCCIÓN

En concordancia con la Constitución Política de Colombia, el servicio al ciudadano se establece como un fin esencial del Estado, orientado a la protección y garantía de los derechos fundamentales, como la vida, la honra, los bienes, las creencias y las libertades individuales y colectivas. Bajo esta premisa, la Alcaldía de Fusagasugá asume el compromiso de satisfacer, de forma real y efectiva, las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos y de los diversos grupos de interés que interactúan con la entidad.

Este propósito se materializa mediante la generación de **valor público**, a través de una labor integral que articula de forma interinstitucional los esfuerzos de todas las dependencias. La meta es lograr una **gestión eficiente y transparente de los recursos** disponibles para atender y desarrollar iniciativas institucionales que impacten positivamente en la comunidad.

Para fortalecer la eficacia administrativa y la respuesta a los ciudadanos, la Alcaldía de Fusagasugá ha implementado herramientas y normativas clave. En este sentido, mediante el **Decreto No. 480 de 2019**, se adoptó el **Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos – SGDEA ControlDoc®**, que permite la radicación, producción, tramitación, archivo y seguimiento de la documentación oficial de la entidad. Esta plataforma ha optimizado los flujos documentales y mejorado la trazabilidad de los procesos internos.

Adicionalmente, el **Decreto No. 094 de 2023** reglamenta el trámite de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, garantizando un proceso ágil, accesible y transparente, con el fin de resolver de forma oportuna las inquietudes de la ciudadanía. Este instrumento fortalece la comunicación entre la administración municipal y la comunidad, promoviendo la participación activa de los ciudadanos y facilitando su acceso a la información pública.

En el marco de la **mejora continua**, la Alcaldía de Fusagasugá reafirma su compromiso de ser una administración que **escucha, responde y actúa con eficacia**. Con la actualización de su **Protocolo de Servicio al Ciudadano**, la entidad busca optimizar la atención y respuesta a la ciudadanía, garantizando un modelo de servicio ágil, cercano e incluyente. Este protocolo no solo responde a las exigencias legales y normativas, sino que también se adapta a las necesidades actuales de la población, promoviendo la transparencia, la participación y la **confianza en la gestión pública**.

De esta forma, la atención al ciudadano se convierte en un pilar fundamental para la promoción de la **prosperidad general** y la **garantía de los derechos y deberes de todos los conciudadanos**, asegurando la equidad, la accesibilidad y la cercanía con la comunidad. La Alcaldía de Fusagasugá se compromete a seguir fortaleciendo sus mecanismos de **atención integral**, brindando soluciones efectivas y mejorando la experiencia de los ciudadanos en cada interacción con la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 5 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

CAPITULO I- OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el Protocolo de Atención al Ciudadano como el documento rector que orienta a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá en la ejecución y aplicación de procesos que garanticen la atención ágil, eficiente, oportuna y efectiva de las necesidades, expectativas y solicitudes de la ciudadanía y sus grupos de interés.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer lineamientos y directrices claras para que los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá brinden una atención bajo estándares de calidad, garantizando la eficiencia, transparencia y cercanía con la ciudadanía.
2. Lograr la satisfacción de los usuarios, proporcionando una atención caracterizada por la calidez, la empatía y la cordialidad, fomentando una experiencia positiva en cada interacción con la administración municipal.
3. Garantizar la atención efectiva de los requerimientos de la comunidad, mediante la aplicación de los principios del Código de Integridad, como la transparencia, la imparcialidad, la legalidad y la justicia en la toma de decisiones.
4. Asegurar la radicación oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía o los grupos de interés, estableciendo mecanismos de trazabilidad, seguimiento y respuesta que permitan dar solución dentro de los plazos legales.
5. Promover la organización y la participación ciudadana, facilitando espacios y canales de comunicación efectivos que permitan a la comunidad expresar sus intereses, tanto individuales como colectivos, e incidir activamente en la mejora de los servicios públicos.
6. Atender de forma oportuna y clara los requerimientos de la ciudadanía y los grupos de interés, aplicando los principios de lenguaje claro y accesible, con el fin de facilitar la comprensión de la información, garantizando el acceso de todos los ciudadanos, especialmente aquellos en condiciones de vulnerabilidad.
7. Realizar un seguimiento permanente a la implementación de las estrategias de atención, evaluando su eficacia e identificando oportunidades de mejora. A partir de los resultados, se establecerán planes de mejora continua para fortalecer la experiencia del usuario y la adherencia a los estándares de calidad.
8. Promover la atención con enfoque diferencial, garantizando la igualdad, la equidad y la equiparación de oportunidades para todos los usuarios, con especial atención a las dinámicas sociales, culturales, económicas, religiosas y de diversidad funcional. Este enfoque reconoce la pluralidad de las formas de relacionamiento de los ciudadanos y asegura una atención inclusiva, justa y adaptada a las realidades de cada usuario.

1.3. ALCANCE

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano está dirigido a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá, constituyéndose en un instrumento administrativo fundamental para la orientación de sus acciones en la atención a la ciudadanía.

Este protocolo proporciona de forma explícita, metódica, ordenada y sistemática la información necesaria sobre los objetivos, directrices, procedimientos y buenas prácticas que deben seguirse en el proceso de atención al ciudadano. Su propósito principal es garantizar que cada interacción con la ciudadanía se realice de acuerdo con los principios de transparencia, eficacia, equidad, accesibilidad e integridad, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés presentes en la jurisdicción de Fusagasugá.

El alcance de este protocolo abarca todas las modalidades de atención al ciudadano, incluyendo la atención presencial, virtual, telefónica y a través de canales digitales, estableciendo lineamientos específicos para la recepción, registro, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). También se contemplan lineamientos para la atención diferencial y la accesibilidad de poblaciones en condición de vulnerabilidad, garantizando un enfoque de inclusión, igualdad y respeto por la diversidad social y cultural.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 6 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

De esta manera, este protocolo se convierte en una herramienta de consulta y aplicación permanente para los servidores públicos y contratistas, facilitando la uniformidad en los procedimientos de atención, la promoción de la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios brindados por la Alcaldía de Fusagasugá.

1.4. RESPONSABILIDADES

En el marco del Decreto No. 016 de 2023, mediante el cual se adopta la estructura de la Alcaldía de Fusagasugá, se señalan las funciones generales de las dependencias y se dictan disposiciones clave para la gestión administrativa. En este contexto, la Dirección de Relación Estado-Ciudadano asume un rol fundamental en la atención, orientación y seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía, asegurando una interacción efectiva, transparente y cercana con la comunidad.

Las responsabilidades asignadas a esta dirección se centran en garantizar una atención oportuna y eficaz, enmarcada en principios de amabilidad, accesibilidad y eficiencia, con el fin de responder de manera adecuada a las necesidades, solicitudes y expectativas de la ciudadanía y los grupos de interés.

Principales responsabilidades de la Dirección de Relación Estado-Ciudadano

1. Atención y orientación al ciudadano
 - a. Proporcionar una atención amable, oportuna y eficiente a las personas que buscan información, asesoramiento, acceso a servicios o la realización de trámites en la Alcaldía.
 - b. Garantizar que los ciudadanos reciban una respuesta clara y accesible a sus consultas, evitando términos técnicos complejos y asegurando el uso de lenguaje claro.
 - c. Facilitar la atención a los grupos de población con necesidades especiales, aplicando el enfoque diferencial en cada proceso de interacción ciudadana.
2. **Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)**
 - a. Recibir, radicar y gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que presenten los ciudadanos o los grupos de interés, asegurando el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
 - b. Facilitar la comunicación permanente con los ciudadanos para informarles sobre el estado de sus solicitudes o requerimientos, garantizando el principio de oportunidad y respuesta ágil.
 - c. Monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente, asegurando que las solicitudes no queden sin resolver.
3. **Fomento de la participación ciudadana**
 - a. Promover la participación activa de la comunidad en los procesos de toma de decisiones, la formulación de políticas y la definición de los proyectos y programas de la Alcaldía.
 - b. Generar espacios de diálogo e interlocución entre la administración municipal y la ciudadanía, garantizando la inclusión de todos los sectores sociales.
 - c. Realizar actividades de capacitación, socialización y divulgación para la comunidad, con el fin de promover la participación efectiva y la rendición de cuentas.
4. **Acceso a la información pública**
 - a. Facilitar el acceso a la información pública relevante y actualizada sobre los servicios, programas, proyectos y políticas de la Alcaldía, en cumplimiento de los principios de transparencia activa y acceso a la información pública.
 - b. Administrar los canales de atención digital, telefónica y presencial, asegurando la disponibilidad de la información de forma accesible e inclusiva.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 7 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

c. Mantener actualizada la información en los canales digitales de la Alcaldía, tales como el portal web, las redes sociales y las plataformas de atención en línea, para que la ciudadanía pueda acceder a información veraz, clara y completa.

5. Monitoreo, seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano

- a. Recopilar, sistematizar y analizar la información proveniente de los PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora y formular acciones correctivas o preventivas.
- b. Elaborar informes de gestión y evaluación del servicio de atención, con base en los indicadores de satisfacción del usuario, tiempos de respuesta, cantidad de solicitudes atendidas y resultados obtenidos.
- c. Promover la mejora continua mediante la identificación de buenas prácticas en la atención al ciudadano y la adaptación de los procesos internos a los nuevos desafíos y necesidades de la población.

6. Atención con enfoque diferencial

- a. Garantizar la igualdad, la equidad y la equiparación de oportunidades para todas las personas, teniendo en cuenta sus dinámicas sociales, culturales, económicas, creencias, saberes y formas de relacionamiento.
- b. Adaptar la atención a las personas en situación de vulnerabilidad, tales como personas con discapacidad, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes, grupos étnicos y otras poblaciones con necesidades particulares.
- c. Desarrollar procesos de capacitación para los funcionarios en temas de enfoque diferencial, lenguaje claro e inclusión, asegurando que la atención sea respetuosa y se ajuste a las condiciones de cada usuario.

Con estas responsabilidades, la Dirección de Relación Estado-Ciudadano se convierte en el punto de enlace esencial entre la administración municipal y la ciudadanía, asegurando una atención de calidad, incluyente y con enfoque de mejora continua. Este esfuerzo contribuye a la consolidación de una administración cercana, transparente y centrada en las personas, que promueve la confianza y la participación activa de la comunidad en la gestión pública

1.4. MARCO NORMATIVO

1.4.1. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES

1.4.1.1. Artículo 1 - Principio de Dignidad Humana

La Constitución establece a Colombia como un Estado Social de Derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, la prevalencia del interés general y la solidaridad.

Este principio implica que la atención al ciudadano debe respetar la dignidad de cada persona, sin importar su condición social, económica o cultural, garantizando una atención respetuosa, equitativa y accesible.

1.4.1.2. Artículo 2 - Principio de Servicio a la Comunidad

El Estado tiene como finalidad esencial la protección de los derechos y la satisfacción de las necesidades de la comunidad. La atención al ciudadano se convierte, por tanto, en una función esencial de la administración pública, garantizando la participación de la sociedad en la toma de decisiones públicas.

1.4.1.3. Artículo 13 - Igualdad y No Discriminación

Se establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a la misma protección y trato por parte de las autoridades. Este principio exige a la administración pública una atención incluyente, garantizando un enfoque diferencial que asegure la equidad y la accesibilidad para grupos en situación de vulnerabilidad (personas con discapacidad, comunidades étnicas, adultos mayores, etc.).

1.4.1.4. Artículo 20 - Derecho a la Información

Se establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a la misma protección y trato por parte de las autoridades. Este

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 8 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

principio exige a la administración pública una atención incluyente, garantizando un enfoque diferencial que asegure la equidad y la accesibilidad para grupos en situación de vulnerabilidad (personas con discapacidad, comunidades étnicas, adultos mayores, etc.).

Los ciudadanos tienen derecho a recibir información veraz, completa e imparcial, especialmente en lo relacionado con los servicios públicos. Este principio es fundamental para el acceso a la información sobre trámites, requisitos y procedimientos de la atención al ciudadano.

1.4.1.5. Artículo 23 - Derecho de Petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener una respuesta oportuna. Este derecho es la base esencial del sistema de atención ciudadana, ya que obliga a la administración pública a responder de forma ágil, clara y oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los ciudadanos.

1.4.1.6. Artículo 74 - Derecho de Acceso a Documentos Públicos

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los documentos públicos y la administración debe garantizar la transparencia de la información, salvo excepciones justificadas por la ley. Este artículo sustenta la obligación de la Alcaldía de Fusagasugá de brindar acceso a la información pública a través de medios digitales, físicos y accesibles.

1.4.1.7. Artículo 209 - Principios de la Función Administrativa

La función administrativa se rige por los principios de igualdad, eficacia, celeridad, imparcialidad, economía, moralidad y publicidad, los cuales deben guiar los procedimientos y procesos de atención al ciudadano. Este principio garantiza la adopción de medidas que faciliten la participación ciudadana, la accesibilidad y la mejora continua del servicio.

1.5.2. LEGISLACIÓN GENERAL APLICABLE

1.5.2.1 Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA)

Relevancia: Esta ley es uno de los pilares de la atención al ciudadano, ya que regula el Derecho de Petición y define los procedimientos administrativos que deben seguir las entidades públicas para garantizar una respuesta oportuna, completa y respetuosa a las solicitudes de la ciudadanía.

Puntos clave:

Establece los términos y plazos para la respuesta de peticiones (generalmente, 15 días hábiles).

Impone la obligación de recibir y gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de forma presencial, telefónica o virtual.

1.5.2.2. Ley 1755 de 2015 (Ley del Derecho de Petición)

Relevancia: Esta ley fortalece el Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución, garantizando la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Puntos clave:

Permite que las peticiones se realicen de forma verbal, escrita o por medios digitales.

Establece plazos específicos de respuesta (15 días hábiles) y define sanciones por incumplimiento.

Refuerza la necesidad de una respuesta clara, accesible y comprensible para el ciudadano.

1.5.2.3. Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

Relevancia: Exige la creación de una Oficina de Quejas y Reclamos en todas las entidades públicas. Esta oficina debe permitir la presentación de PQRSD de forma ágil, accesible y segura.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 9 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Puntos clave:

Obliga a contar con una ventanilla de atención al ciudadano de fácil acceso.

Exige la inclusión de un enlace visible de PQRSD en el sitio web de la entidad pública.

1.5.2.4. Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

Relevancia: Regula el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, obligando a las entidades públicas a facilitar el acceso a la información mediante portales web y medios físicos.

Puntos clave:

Facilita el acceso a documentos e información pública, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas.

Exige que la información esté disponible de forma accesible, incluyente y actualizada.

1.5.2.5. Ley 962 de 2005 (Ley Antitrámites)

Relevancia: Promueve la simplificación de trámites administrativos, reduciendo la burocracia y optimizando la relación entre la ciudadanía y la administración pública.

Puntos clave:

Obliga a la administración a eliminar requisitos innecesarios y a simplificar los procedimientos de atención.

Impulsa la automatización de trámites mediante el uso de plataformas digitales.

1.5.2.6. Decreto 2623 de 2009 (Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)

Relevancia: Establece el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de unificar las políticas y estrategias de atención a la ciudadanía.

Puntos clave:

Requiere que la administración pública implemente estrategias de participación y atención.

Exige la creación de un sistema de seguimiento y evaluación para la atención al ciudadano.

1.5.3. NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL

1.5.3.1. Decreto No. 016 de 2023 (Alcaldía de Fusagasugá)

Relevancia: Adopta la estructura administrativa de la Alcaldía de Fusagasugá, define las dependencias responsables de la atención al ciudadano y asigna competencias para la Dirección de Relación Estado-Ciudadano.

Puntos clave:

Define las funciones de la Dirección de Relación Estado-Ciudadano, encargada de gestionar la atención al público y la recepción de PQRSD.

Establece la necesidad de coordinación interinstitucional para la atención de solicitudes de los ciudadanos.

1.5.3.2. Decreto No. 094 de 2023 (Alcaldía de Fusagasugá)

Relevancia: Reglamenta el trámite de PQRSD en la Alcaldía de Fusagasugá, definiendo procedimientos, términos de respuesta y mecanismos de seguimiento.

Puntos clave:

Estandariza el proceso de radicación, recepción, trámite y respuesta de PQRSD.

Define los canales de atención disponibles (presencial, telefónico, virtual).

CAPÍTULO II - RELACIÓN ENTIDAD Y CIUDADANO

La relación entre la entidad y la ciudadanía se fundamenta en los principios de respeto, amabilidad, eficacia y accesibilidad. Cada interacción entre los servidores públicos y contratistas con los ciudadanos ya sea de forma presencial, telefónica o virtual, es una oportunidad para fortalecer la confianza, la participación y la satisfacción de la comunidad. Este vínculo se construye a partir del reconocimiento de las necesidades, percepciones y expectativas de quienes acuden a la entidad en busca de atención, orientación o respuesta a sus solicitudes.

El éxito de esta relación se basa en la capacidad de la entidad para escuchar activamente y responder con eficacia, garantizando una atención centrada en la persona. Para ello, se requiere el

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 10 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

conocimiento de los derechos y deberes del ciudadano y de la entidad, así como la implementación de estrategias de mejora continua que permitan una atención inclusiva, accesible y oportuna.

2.1. CARTA DE TRATO DIGNO

La **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía** es un **compromiso institucional** de la **Alcaldía de Fusagasugá** para garantizar que la **atención a los ciudadanos se realice con dignidad, respeto e imparcialidad**. Este documento establece los **principios, valores y garantías** que rigen la relación entre la administración municipal y la ciudadanía, con el fin de ofrecer un servicio **equitativo, accesible y sin discriminación alguna**.

2.1.1. Objetivo de la Carta de Trato Digno

El objetivo de esta carta es garantizar que todas las personas que accedan a los servicios de la Alcaldía de Fusagasugá sean atendidas con **amabilidad, equidad, respeto y eficiencia**, sin importar su origen, condición social, orientación religiosa, género, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición. Este compromiso está orientado a promover la **igualdad de trato, la equidad y la inclusión** en cada proceso de atención.

2.1.2. Principios de la Carta de Trato Digno

Los principios que rigen la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía** están alineados con la **Constitución Política** y las **normas legales de atención al ciudadano**. Los principios más relevantes son:

2.1.2.1. Respeto por la dignidad humana

La atención al ciudadano se basa en el **reconocimiento de la dignidad de cada persona**. No se permiten actos de discriminación, humillación, maltrato o desprecio hacia los usuarios de los servicios de la Alcaldía.

2.1.2.2. Equidad e igualdad

Todas las personas tienen **derecho a recibir un trato igualitario**, sin discriminación de ningún tipo. Este principio garantiza que cada ciudadano reciba la atención adecuada, ajustada a sus necesidades particulares, bajo el enfoque de **atención diferencial**.

2.1.2.3. Transparencia y acceso a la información

Los ciudadanos tienen el derecho a acceder de forma clara y sencilla a la información relacionada con los **trámites, servicios y procedimientos** de la entidad. La información debe estar disponible en formatos accesibles, tanto en **canales presenciales como digitales**.

2.1.2.4. Accesibilidad universal

La atención debe ser accesible para **personas con discapacidad, adultos mayores y población con necesidades especiales**, mediante la implementación de **ajustes razonables** en la infraestructura física, los sistemas digitales y los procedimientos de atención.

2.1.2.5. Oportunidad y celeridad

Los servidores públicos están obligados a dar respuesta a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de forma **oportuna y en los términos legales establecidos**. La **celeridad en la respuesta** permite generar confianza y satisfacción entre los usuarios.

2.1.2.6. Amabilidad y trato humanizado

Los servidores públicos deben brindar **atención amable, cortés y empática** en cada interacción con la ciudadanía, creando un ambiente de **confianza, respeto y cercanía**.

2.1.2.7. Confidencialidad y privacidad

2.1.2.8. La **protección de los datos personales** de los ciudadanos está garantizada de acuerdo con la **Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)**. La información suministrada por los usuarios debe ser resguardada con **confidencialidad y reserva**, evitando su uso indebido.

2.1.3. Compromisos de la Alcaldía de Fusagasugá

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 11 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

Para garantizar una **atención eficiente, incluyente y respetuosa**, la **Alcaldía de Fusagasugá** asume los siguientes compromisos frente a la ciudadanía:

1. Acceso a la Carta de Trato Digno

- La **Carta de Trato Digno** está a disposición de la ciudadanía en la página web de la Alcaldía de Fusagasugá, en la sección de "**Transparencia y acceso a la información**" en el apartado de "**13. Instrumentos de gestión de la información pública**" - "**13.11. Carta de trato digno a la ciudadanía**".
- Puedes acceder directamente a la **Carta de Trato Digno de la Alcaldía de Fusagasugá** a través del siguiente enlace:
<https://www.fusagasuga.gov.co/>
- Igualmente se encuentra publicada en la pantalla del televisor de la ventanilla única de correspondencia.
- Este documento se actualiza de forma periódica para reflejar los cambios en la normativa y los compromisos asumidos por la entidad en relación con la atención al ciudadano.

2. Acciones para promover el trato digno

- **Capacitación del personal:** Todos los servidores públicos y contratistas reciben capacitaciones periódicas sobre **enfoque diferencial, atención incluyente y trato digno**.
- **Monitoreo y control:** Se realizan evaluaciones periódicas de la calidad del servicio y del **trato brindado a los ciudadanos**, para garantizar el cumplimiento de los principios de la **Carta de Trato Digno**.
- **Gestión de PQRSD:** La Alcaldía se compromete a **gestionar de forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)** relacionadas con el trato recibido por los ciudadanos en la entidad.

3. Derechos de los Ciudadanos

- Ser tratados con **respeto, amabilidad e imparcialidad**.
- Acceder a los servicios públicos **sin discriminación**.
- **Recibir información clara y accesible** sobre los trámites y procedimientos.
- Solicitar la **rectificación de sus datos personales**.
- Acceder a una **atención con enfoque diferencial** para personas con discapacidad, población migrante y otros grupos vulnerables.

4. Deberes de los Ciudadanos

- **Respetar a los funcionarios** y el personal de atención al público.
- Proporcionar información **clara, veraz y completa** para facilitar el trámite de sus solicitudes.
- **Hacer un uso responsable de los recursos públicos**, evitando solicitudes o peticiones improcedentes.
- Usar adecuadamente los **canales de atención al ciudadano**, evitando el uso inadecuado de los sistemas de PQRSD.

2.1.4. Medios de Difusión de la Carta de Trato Digno

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 12 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

La **Alcaldía de Fusagasugá** se compromete a divulgar la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía** a través de los siguientes medios:

- **Página web institucional:** Disponible en la sección de **Transparencia y acceso a la información**.
- **Puntos de atención presencial:** La carta estará visible en las oficinas de atención al público, facilitando el acceso para los ciudadanos que acudan de forma presencial.
- **Canales de atención virtual:** La carta será difundida a través de los **canales digitales de atención**, como el chat en línea, la aplicación móvil y las redes sociales.

2.2 CANALES DE ATENCIÓN

2.2.1 Atención Presencial

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 Sugerencias, 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.

El Centro Integrado de Atención al Ciudadano- CIAC que ha dispuesto la Alcaldía de Fusagasugá en el primer piso del centro administrativo municipal cuenta con las siguientes ventanillas:



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 13 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

El Centro Integrado de Atención al Ciudadano presta atención al público en el horario establecido en la Resolución No. 111 de 2024 "La cual ajusta el reglamento interno de trabajo expedido mediante Resolución No. 703 de 2019 " es decir de lunes a viernes, de 8:00 a 12 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. para radicación y hasta las 6:00 p.m. para información y orientación, el tiempo de almuerzo será de dos (2) horas, en el lapso comprendido entre las 12:00 m. y 2:00 p.m

2.2.2 Atención virtual y telefónica

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 4:30 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.

2.2.3 Digiturno

El Sistema de Digiturno está implementado en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC), ubicado en el primer piso del Centro Administrativo Municipal, en la dirección Calle 6 No. 6 - 24. Este sistema constituye una herramienta tecnológica diseñada para gestionar y optimizar los tiempos de atención, mejorando la experiencia de los ciudadanos que solicitan servicios, realizan trámites o buscan información en la Alcaldía de Fusagasugá.

Funciones del Sistema de Digiturno

El Digiturno tiene como objetivo principal:

Organizar: Establecer un flujo ordenado de atención, asignando turnos de forma clara y equitativa a los usuarios.

Agilizar: Reducir los tiempos de espera mediante la gestión eficiente de los recursos disponibles.

Medir tiempos: Registrar y analizar los tiempos de atención para cada trámite, servicio o consulta.

Generar estadísticas: Proveen datos para evaluar la calidad del servicio y tomar decisiones de mejora continua.

Importancia del Digiturno Eficiencia en la atención al público:

El sistema permite **organizar y agilizar la atención**, minimizando los tiempos de espera y aumentando la satisfacción de los usuarios. Esto beneficia tanto a los ciudadanos como a los servidores públicos, ya que facilita la gestión de grandes volúmenes de personas de manera ordenada.

Optimización de recursos:

Al medir los tiempos de atención y generar estadísticas, el Digiturno contribuye a identificar cuellos de botella y asignar recursos de manera más eficiente para atender las necesidades de los ciudadanos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 14 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Mejora de la experiencia del ciudadano:

Al reducir los tiempos de espera y garantizar un orden en la atención, se mejora significativamente la percepción de los servicios ofrecidos por la Alcaldía.

Facilitación de la toma de decisiones:

La información generada por el sistema (como tiempos promedio de atención, número de usuarios atendidos, etc.) permite a la administración identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar los procesos de atención.

2.2.4 Control de Acceso.

Para garantizar la seguridad y el adecuado funcionamiento de las actividades administrativas, la **Alcaldía de Fusagasugá** establece las siguientes disposiciones generales relacionadas con el control de acceso a sus instalaciones:

1. Restricciones de ingreso

- **Prohibición de ingreso por actividades no relacionadas:**

El acceso a las sedes de la Alcaldía está restringido para personas que desempeñen funciones de **ventas, promoción, cobranzas** u otras actividades que no estén directamente relacionadas con los servicios o actividades de la entidad.

- **Derecho de admisión reservado:**

La Alcaldía se **reserva el derecho de admisión** para personas cuyo acceso esté restringido por **causas justificadas**, como comportamientos inadecuados o riesgos de seguridad previamente identificados

2. Ingreso de servicios domiciliarios

- **Prohibición de ingreso de personal domiciliario:**

El acceso del personal de "Servicios Domiciliarios" (como entrega de alimentos u otros productos) no está permitido dentro de las instalaciones de la Alcaldía. En estos casos, el **funcionario que solicitó el servicio debe recibirlo en la portería.**

3. Porte de armas

- **Prohibición general:**

Los visitantes tienen prohibido portar **armas de fuego o armas cortopunzantes** al ingresar a las instalaciones de la Alcaldía o sus sedes.

- **Excepciones:**

Esta restricción no aplica a los **miembros de Organismos de Seguridad**, como:

- Policía Nacional.
- Ejército Nacional.
- Armada Nacional.
- Unidad de Protección Nacional (UNP).

- **Procedimiento para portadores de armas de fuego:**

En caso de que un visitante porte un arma de fuego, el **personal de vigilancia** estará encargado de:

- Indicarle el procedimiento establecido para la **retención temporal del arma** durante su permanencia en las instalaciones.
- Garantizar la seguridad y el cumplimiento de las normas sin afectar los derechos de los visitantes.

2.2.4.1 Consideraciones Generales para Visitantes

Para garantizar un entorno seguro, ordenado y respetuoso durante las visitas a las instalaciones de la **Alcaldía de Fusagasugá**, los visitantes deben cumplir con las siguientes disposiciones generales:

1. Identificación y registro

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 15 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- **Portar credencial visible:**
Todos los visitantes deben portar de forma visible el **carné de identificación** entregado al momento de su ingreso, y devolverlo al personal de recepción al salir de las instalaciones.
- **Solicitud de ingreso en la recepción:**
 - Los visitantes deben presentarse en el área de recepción, informar el **motivo de la visita**, el lugar al que se dirigen y el **nombre del contacto o funcionario** que los atenderá.
 - El personal de recepción verificará la información proporcionada y solicitará la autorización del área correspondiente antes de permitir el ingreso.
- **Procedimiento de registro:**
 - Una vez aprobada la visita, el personal de recepción:
 - Solicitará un **documento de identidad** para la identificación del visitante.
 - Realizará el registro a través de fotografía y biometría.
 - Entregará un **carné que acredita el ingreso**, el cual debe portarse durante toda la visita.

2. Conducta durante la visita

- **Instrucciones de ingreso:**
 - Los visitantes deben atender las instrucciones proporcionadas por el personal de **portería o recepción** para acceder únicamente a las áreas autorizadas.
- **Uso de escaleras:**
 - Al utilizar las escaleras, **sujétese de los pasamanos**.
 - Evite correr, hablar por teléfono o chatear mientras las transita.
- **Disposición de residuos:**
 - Los residuos generados durante la visita deben depositarse en los **puntos ecológicos**, respetando su clasificación.

3. Seguridad y emergencias

- **Reportar riesgos:**
 - Informe de inmediato cualquier situación de riesgo o irregularidad al personal encargado de la visita.
- **Atención a emergencias:**
 - En caso de emergencia, siga las **instrucciones del personal o guía encargado**, manteniendo la calma.
 - **Evite correr, gritar, empujar o devolverse.**
 - Diríjase al **punto de encuentro** más cercano, siguiendo las indicaciones proporcionadas.

2.2.4.2 Consideraciones Generales para Visitantes y Funcionarios en Caso de Emergencia

En caso de una emergencia, se activará la **alarma de evacuación**, y la brigada de emergencia de la **Alcaldía de Fusagasugá** se encargará de coordinar la evacuación del personal y visitantes. Es fundamental atender las siguientes indicaciones para garantizar la seguridad de todos:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 16 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

Indicaciones Generales en Caso de Emergencia

1. Mantener la calma:

No corra, no grite, no empuje y no se devuelva durante el proceso de evacuación.
 Mantener la calma es esencial para evitar accidentes y garantizar una salida ordenada.

2. Uso de escaleras:

Utilice las escaleras siempre por el lado derecho, dejando espacio para que otras personas puedan avanzar.

Evite correr o saltarse escalones.

3. Restricciones de uso del teléfono:

No utilice el teléfono móvil a menos que sea absolutamente necesario, ya que esto puede distraerlo de las indicaciones del personal encargado de la evacuación.

4. Aléjese de áreas de riesgo:

Manténgase alejado de: 

- **Estanterías o muebles** que puedan volcarse.
- **Ventanas** o cristales que puedan romperse.
- **Elementos sueltos** que puedan deslizarse o caer.

Coordinación de la Brigada de Emergencia

La **brigada de emergencia** estará identificada y capacitada para guiar el proceso de evacuación.



- Siga todas las instrucciones del personal de la brigada sin cuestionamientos para agilizar el procedimiento.

Punto de encuentro

- Una vez evacuado el edificio, diríjase al **punto de encuentro** designado, atendiendo las indicaciones de los brigadistas.
- Permanezca en el punto de encuentro hasta recibir instrucciones adicionales o confirmación de que es seguro regresar al edificio.

2.2.5 Portal Web para la Radicación y Presentación de PQRSD

Como parte de la transformación digital y la garantía de los derechos de los ciudadanos, la Alcaldía de Fusagasugá ha implementado un portal web que permite a la ciudadanía radicar y presentar de forma ágil y segura sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Felicitaciones. Este sistema facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios, optimizando los tiempos de respuesta y garantizando la trazabilidad y transparencia en la gestión de sus solicitudes.

1. Acceso al Portal de PQRSD de la Alcaldía de Fusagasugá

Los ciudadanos pueden acceder al sistema de radicación de PQRSD a través de la **página oficial de la Alcaldía de Fusagasugá** siguiendo los pasos que se describen a continuación:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 17 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- **Acceso desde la página principal:**
 - **Página oficial:** <https://www.fusagasuga.gov.co/>
 - Navegar a la sección **Atención y Servicios a la Ciudadanía**.
 - Seleccionar la opción **PQRSD Recepción de Solicitudes**.
- **Acceso directo:**
 - Para mayor rapidez, los ciudadanos pueden ingresar directamente a través del siguiente enlace:
 - ☞ [**PQRSD Recepción de Solicitudes**](#)

A través de esta plataforma, los ciudadanos pueden:

- **Radical solicitudes** de forma digital.
- Consultar el **estado de sus solicitudes**.
- Presentar **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones**.
- **Hacer seguimiento** a cada una de las solicitudes presentadas.

2. Acceso al Portal de PQRSD de la Secretaría de Educación

Adicionalmente, la **Secretaría de Educación de Fusagasugá** dispone de un canal exclusivo para la atención de las **PQRSD** relacionadas con temas educativos. Este sistema permite una atención más especializada y enfocada en las necesidades del sector educativo.

- **Acceso desde la página principal:**
 - **Página oficial:** <https://www.fusagasuga.gov.co/>
 - Navegar a la sección **Atención y Servicios a la Ciudadanía**.
 - Seleccionar la opción **PQRSD Secretaría de Educación**.
- **Acceso directo:**
 - Para mayor facilidad, los ciudadanos pueden ingresar directamente a través del siguiente enlace:
 - ☞ [**PQRSD Secretaría de Educación**](#)

A través de este portal, los ciudadanos pueden:

- Presentar solicitudes relacionadas con el **sector educativo**.
- **Radical quejas y reclamos** relacionados con los servicios de educación.
- **Consultar el estado de las solicitudes** presentadas.

3. Beneficios del Sistema de PQRSD en Línea

- **Accesibilidad 24/7:** Los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes en cualquier momento, desde cualquier lugar, sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de la Alcaldía.
- **Transparencia y trazabilidad:** El ciudadano puede **dar seguimiento** a su solicitud y verificar el estado de la respuesta en tiempo real.
- **Facilidad de uso:** La interfaz es sencilla, intuitiva y accesible para cualquier usuario.
- **Reducción de tiempos de respuesta:** La gestión en línea reduce los tiempos de atención y respuesta de la entidad.
- **Ahorro de costos y tiempo:** Evita el desplazamiento de los ciudadanos a las oficinas físicas, reduciendo gastos de transporte y tiempo de espera.

CAPÍTULO III - CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para garantizar un **servicio al ciudadano de calidad**, es fundamental aplicar una serie de **buenas prácticas y lineamientos** que permitan establecer una relación de **respeto, empatía y eficacia**. Estas consideraciones buscan fortalecer la **comunicación activa**, el **respeto mutuo** y la **satisfacción del ciudadano** en cada interacción.

3.1 EN LA ESCUCHA

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 18 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

La **escucha activa** es una habilidad esencial para el servicio al ciudadano. Escuchar con atención permite comprender las necesidades, inquietudes y expectativas de los usuarios, mejorando la **comunicación y la empatía**. A continuación, se describen los **lineamientos clave para una escucha activa efectiva**:

Lineamientos para la escucha activa

1. **Dejar hablar primero al ciudadano**
 - Permita que el ciudadano exprese su solicitud sin interrupciones.
 - Escuchar de forma atenta y respetuosa ayuda a obtener **información clara y precisa** desde el inicio.
2. **Generar confianza en el interlocutor**
 - **Mire a los ojos** al ciudadano mientras habla para mostrar interés.
 - **Asienta con la cabeza** de forma periódica para indicar que está prestando atención.
 - Mantenga una **postura abierta y receptiva** para crear un ambiente de confianza.
3. **Demostrar disposición para escuchar**
 - Deje claro su **interés y disposición** para atender al ciudadano.
 - Haga preguntas de clarificación, si es necesario, para demostrar que **entiende la solicitud**.
 - No **interrumpa innecesariamente** la explicación del ciudadano.
4. **Eliminar distracciones**
 - **Evite el uso de teléfonos móviles** o dispositivos electrónicos durante la atención.
 - Mantenga las **puertas cerradas** o controle los ruidos externos que puedan interferir en la conversación.
 - Evite realizar **tareas simultáneas** mientras escucha la solicitud.
5. **Utilizar un lenguaje claro y sencillo**
 - Evite términos técnicos, legales o administrativos que el ciudadano no pueda comprender.
 - Use un lenguaje **claro, sencillo y accesible** para que la persona se sienta en un **nivel de comprensión compartido**.
 - Explique los procedimientos de forma **paso a paso** para que el ciudadano no se sienta perdido.
6. **Evitar la argumentación excesiva**
 - No caiga en **explicaciones largas e innecesarias** que puedan generar confusión o defensiva en el ciudadano.
 - Responda de forma **clara, concisa y precisa**, asegurándose de que el ciudadano entienda la respuesta.
 - Evite adoptar una posición de "defensa institucional" que pueda percibirse como una negativa a resolver el problema.

Importancia de la Escucha Activa

- **Mejora la satisfacción del ciudadano:** Cuando el usuario se siente escuchado, percibe que su solicitud tiene valor.
- **Evita malentendidos:** Una escucha activa permite entender con claridad la solicitud y evita errores de interpretación.
- **Fortalece la confianza:** Los ciudadanos confían más en una entidad que **escucha y responde** con empatía y eficacia.
- **Reducción de conflictos:** Cuando la persona siente que fue **escuchada y comprendida**, se reducen las posibilidades de que la interacción termine en una queja o reclamo.

3.2 COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal desempeña un papel fundamental en la atención al ciudadano en la Alcaldía de Fusagasugá. Una comunicación efectiva no solo garantiza la claridad de la información, sino que también fortalece la confianza y la satisfacción de la ciudadanía. Para ello, es necesario seguir una serie de pautas clave que permitan una interacción empática, clara y accesible.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 19 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Pautas para la Comunicación Verbal Efectiva

1. Expresión facial

- **Importancia:** La cara es el principal sistema de señales no verbales y desempeña un papel clave en la **transmisión de emociones**. Los ciudadanos suelen interpretar la actitud del funcionario a partir de su expresión facial.
- **Recomendaciones:**
 - Mantenga una **expresión facial amigable y atenta**.
 - Evite gestos que evidencien **desinterés, impaciencia o molestia** (como fruncir el ceño, suspirar o mirar hacia otro lado).
 - Sonría de forma natural y demuestre **empatía y comprensión** hacia el ciudadano.
 - Evite expresar **juicios de valor** a través de la expresión facial.

2. Postura corporal

- **Importancia:** La **postura corporal** refleja la actitud, la disposición y el interés que se tiene hacia la persona que se atiende. La forma en que se posiciona el cuerpo transmite mensajes no verbales importantes.
- **Recomendaciones:**
 - Adopte una **postura de acercamiento**: incline ligeramente el cuerpo hacia adelante cuando esté atendiendo al ciudadano, esto muestra **atención plena** y disposición para escuchar.
 - Evite posturas de **rechazo o cierre**, como cruzar los brazos, reclinarse hacia atrás o mirar hacia otro lado.
 - Mantenga una **postura erguida** pero relajada, evitando parecer tenso o rígido.
 - **No se apoye en las paredes, escritorios o mostradores**, ya que esta actitud puede ser percibida como desinterés o falta de compromiso.

3. Volumen y tono de voz

- **Importancia:** El **volumen y el tono de voz** transmiten confianza, seguridad y respeto. Los cambios de tono permiten enfatizar la información clave, mientras que el volumen adecuado facilita la comprensión de la información.
- **Recomendaciones:**
 - Mantenga un **tono de voz firme, pero amable** y asegúrese de que sea **claro y comprensible**.
 - Evite un tono **monótono o muy bajo**, ya que podría hacer que el ciudadano perciba desinterés o falta de seguridad.
 - No use un **volumen de voz excesivamente alto**, ya que esto puede generar incomodidad o intimidación.
 - Ajuste su tono según la situación, por ejemplo, sea más **suave y pausado** si el ciudadano está molesto o agustado.

4. Fluidez y claridad del discurso

- **Importancia:** La forma en que se transmite la información influye en la **percepción de competencia y profesionalismo**. La claridad en el mensaje evita confusiones y garantiza que el ciudadano entienda con precisión lo que se le comunica.
- **Recomendaciones:**
 - Evite los **silencios prolongados, tartamudeos, repeticiones constantes o interrupciones** durante la conversación.
 - Hable de forma **fluida y continua**, evitando pausas innecesarias.
 - **Pronuncie correctamente las palabras** y evite el uso de expresiones informales o coloquiales que no sean comprensibles para el ciudadano.
 - Evite el uso de **palabras técnicas, siglas o términos complejos**. Si es necesario utilizarlos, asegúrese de explicarlos de forma sencilla y clara.
 - No utilice **muletillas** como "eh...", "mmm...", "este...", ya que pueden proyectar una imagen de inseguridad o falta de conocimiento.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 20 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Importancia de la Comunicación Verbal

1. **Fortalece la confianza y la empatía:** Cuando se aplica una **comunicación clara y efectiva**, el ciudadano percibe que su solicitud es importante y que la entidad está comprometida con su satisfacción.
2. **Reduce la incertidumbre y la frustración:** Explicar los procedimientos y los plazos con **claridad y precisión** evita que el ciudadano se sienta desinformado o confundido.
3. **Facilita la comprensión de los procedimientos:** Usar un **lenguaje claro y accesible** permite al ciudadano comprender el proceso, lo que reduce la necesidad de aclaraciones o quejas posteriores.
4. **Promueve una imagen positiva de la entidad:** Los ciudadanos perciben a la **Alcaldía de Fusagasugá** como una **entidad transparente, accesible y eficiente** si reciben una atención con **claridad, paciencia y amabilidad**.

3.3 LOS HORARIOS

El cumplimiento de los horarios de atención es un elemento esencial para garantizar la calidad, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía. La puntualidad y la disponibilidad reflejan el compromiso, la responsabilidad y la seriedad de la Alcaldía de Fusagasugá frente a la atención de los ciudadanos, quienes invierten tiempo y esfuerzo para acercarse a los puntos de atención.

A continuación, se presentan las **consideraciones clave** para el cumplimiento de los horarios y la mejora del servicio al ciudadano:

1. Cumplimiento estricto de los horarios

- **Respeto al tiempo de los ciudadanos:**
El ciudadano invierte su tiempo para acudir a la Alcaldía, por lo que es fundamental **cumplir con los horarios establecidos de atención**.
- **Horario de atención al público:**
La Alcaldía debe cumplir con el horario establecido y asegurarse de que los **servidores públicos y contratistas** estén disponibles desde la hora de apertura hasta el cierre del servicio.
- **Puntualidad y responsabilidad:**
Los servidores públicos deben estar **listos y preparados** para atender a la ciudadanía desde el inicio del horario de atención.

2. Llegada anticipada al puesto de trabajo

- **Llegar antes del inicio de la jornada:**
Los funcionarios deben **llegar con anticipación** al puesto de trabajo, de forma que se garantice la **preparación previa** antes del inicio de la atención al ciudadano.
- **Evitar retrasos en la atención:**
Retrasos de los servidores públicos pueden generar largas filas, insatisfacción ciudadana y la **percepción negativa del servicio**.
- **Sincronización de actividades previas:**
Antes de la apertura del servicio, los funcionarios deben realizar acciones previas, como:
 - Encender equipos de cómputo.
 - Revisar los sistemas digitales.
 - Verificar la disponibilidad de los documentos y formularios necesarios.

3. Impacto del cumplimiento de horarios en la calidad del servicio

Aspecto	Impacto positivo	Impacto negativo (si no se cumple)
Puntualidad	Los ciudadanos se sienten valorados y respetados	Los ciudadanos se frustran por la espera y presentan quejas

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 21 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Aspecto	Impacto positivo	Impacto negativo (si no se cumple)
Disponibilidad de atención	Se optimiza la atención y se reducen las filas	Se generan largas filas, malestar e insatisfacción
Organización interna	Los servidores inician la jornada con tranquilidad	El personal trabaja bajo presión y con retraso
Percepción ciudadana	Refuerza la imagen de compromiso y calidad	Se afecta la reputación de la Alcaldía

4. Reglas clave para cumplir con los horarios

1. **Respete el horario de atención:**
El **horario de atención** debe cumplirse de forma rigurosa para evitar la acumulación de usuarios y la percepción de ineficiencia en el servicio.
2. **Llegue con anticipación al puesto de trabajo:**
Llegar **5 a 10 minutos antes** del inicio de la jornada permite la **preparación adecuada** de los sistemas y materiales necesarios para la atención.
3. **Inicie y finalice la jornada de forma puntual:**
La atención debe comenzar y finalizar en los horarios establecidos. Cerrar antes de la hora oficial puede **afectar la imagen institucional**.
4. **Evite pausas innecesarias durante la jornada:**
Las pausas personales, como el uso del celular o las conversaciones no relacionadas con el trabajo, deben **limitarse al máximo**.
5. **Supervisión y control:**
El **jefe inmediato** debe verificar el cumplimiento de los horarios por parte de los funcionarios. Las tardanzas o salidas anticipadas deben justificarse adecuadamente.

5. Reglamento Interno de Horarios

El **Reglamento Interno** de la **Alcaldía de Fusagasugá** establece las obligaciones del personal en cuanto a la **puntualidad y el cumplimiento del horario de atención**. Los puntos más importantes de este reglamento incluyen:

- **Obligación de puntualidad:**
Todos los servidores públicos y contratistas deben **ingresar y estar en sus puestos de trabajo antes de la hora de inicio** de la jornada laboral.
- **Justificación de retrasos:**
Los retrasos deben justificarse mediante **permisos previos** o con la debida **autorización del supervisor inmediato**.
- **Sanciones por incumplimiento:**
Los retrasos reiterados o la ausencia injustificada pueden ser objeto de **medidas disciplinarias**, según lo dispuesto en la normatividad laboral y los reglamentos internos de la Alcaldía.
- **Gestión de la hora de salida:**
El servicio debe prestarse **hasta la hora exacta de cierre**, garantizando que ningún ciudadano quede sin atención por cierres anticipados de ventanillas o sistemas.

3.4 PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal en la atención al ciudadano juega un papel fundamental en la percepción que los usuarios tienen de la calidad del servicio. La apariencia y la vestimenta de los servidores públicos y contratistas reflejan la imagen institucional de la Alcaldía de Fusagasugá y contribuyen a generar un ambiente de respeto, confianza y profesionalismo.

Una presentación adecuada y cuidada proyecta seriedad, compromiso y respeto hacia el ciudadano, fortaleciendo la relación entre la entidad y la comunidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 22 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

1. Importancia de la Presentación Personal

- **Primera impresión positiva:** La primera impresión que recibe un ciudadano al ser atendido influye significativamente en su percepción de la entidad.
- **Refleja la seriedad y la profesionalidad:** La imagen que proyecta el servidor público está asociada con la **confianza y la transparencia** de la entidad.
- **Promueve el respeto mutuo:** La correcta presentación personal fomenta una relación de **respeto entre la entidad y la ciudadanía**.
- **Contribuye a la uniformidad institucional:** Cuando todos los servidores públicos mantienen una presentación adecuada, se proyecta una imagen de **unidad, orden y profesionalismo**.

2. Normas Clave de Presentación Personal

A continuación, se presentan las normas y recomendaciones que los **servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá** deben seguir para garantizar una correcta presentación personal:

1. Cuidado de la vestimenta

- **Pulcritud e higiene:**
 - La ropa debe estar **limpia, planchada y sin manchas**.
 - No se deben usar prendas deterioradas, con roturas o manchas visibles.
- **Evite vestimentas inadecuadas:**
 - **No usar sudaderas** o pantalones deportivos, ya que no proyectan una imagen de seriedad.
 - **Evite pantalones rotos o desgastados**, ya que pueden reflejar una imagen de descuido.
 - **No usar camisetas de equipos deportivos**, ya que pueden generar división o conflictos innecesarios.
 - **Evite escotes llamativos** o vestimenta que no sea acorde con un ambiente laboral formal.
- **Vestimenta recomendada:**
 - Se recomienda el uso de **camisas, blusas, pantalones formales, faldas o vestidos** que reflejen una imagen profesional.
 - Los zapatos deben estar **limpios y en buen estado**.
 - **Evite el uso de sandalias o calzado inadecuado** para entornos formales.

2. Uso obligatorio del carné de identificación

- **Portar el carné de identificación:**
 - Todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía deben portar su **carné de identificación institucional** de forma **visible y accesible** durante la jornada laboral.
 - Este carné permite al ciudadano **identificar a la persona que lo está atendiendo** y genera mayor confianza en la atención.
 - El carné debe estar **en buen estado, legible y actualizado**, sin deterioro o modificaciones.
- **Posición del carné:**
 - El carné debe **portarse en la parte superior del cuerpo** (pecho o cuello) para que sea fácilmente visible por los ciudadanos.
 - Se pueden usar **portacarnés tipo collar o pin** para garantizar la visibilidad.

3. Aseo e higiene personal

- **Higiene diaria:**
 - La **higiene corporal diaria** es indispensable para evitar malos olores que puedan afectar la percepción de la calidad del servicio.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 23 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Es recomendable el uso de **desodorante** y, en lo posible, **perfumes suaves** que no generen molestias a personas sensibles.
- **Cuidado de manos y uñas:**
 - Las manos deben estar **limpias y cuidadas**, ya que son una de las partes del cuerpo más visibles durante la atención.
 - Las uñas deben estar **limpias, cortas y sin esmalte desgastado o sucio**.
- **Cabello limpio y ordenado:**
 - Se recomienda que el cabello esté **limpio, peinado y recogido** (en caso de cabello largo) para evitar distracciones durante la atención al ciudadano.

4. Otros aspectos de la presentación personal

- **Uso de accesorios:**
 - Se recomienda el uso de **accesorios discretos y formales** (relojes, anillos o pulseras) que no generen ruidos ni distracciones.
 - Evite el uso de **accesorios excesivos o extravagantes** que puedan desviar la atención del ciudadano.
- **Uso de maquillaje y fragancias:**
 - El maquillaje debe ser **natural y discreto**, evitando colores llamativos.
 - Los **perfumes y colonias** deben ser de **aromas suaves** para no causar molestias en espacios cerrados o para personas con sensibilidad olfativa.

3. Beneficios de la Presentación Personal Adecuada

Beneficio	Impacto positivo
Proyección de confianza	Los ciudadanos se sienten más confiados y seguros al ser atendidos por personal con apariencia pulcra y ordenada.
Mejor percepción institucional	La ciudadanía percibe una imagen de orden, respeto y profesionalismo.
Reducción de quejas y reclamos	Cuando los funcionarios se ven presentables, se proyecta respeto y seriedad , lo que reduce las críticas.
Genera identidad y pertenencia	Los servidores públicos se sienten parte de una entidad seria y profesional.
Fortalece la imagen corporativa	La imagen de la Alcaldía de Fusagasugá se asocia con calidad, seriedad y compromiso.

4. Consecuencias del Incumplimiento

El incumplimiento de las normas de presentación personal puede afectar la percepción de los ciudadanos y la imagen de la Alcaldía de Fusagasugá. Las posibles consecuencias incluyen:

- **Reclamos por parte de la ciudadanía:** Los ciudadanos pueden percibir el servicio como poco serio o profesional.
- **Medidas disciplinarias:** Los jefes inmediatos pueden aplicar **llamados de atención** o tomar **acciones disciplinarias** en casos de incumplimiento reiterado.
- **Impacto negativo en la imagen institucional:** La apariencia descuidada del personal afecta la **reputación de la entidad** y la percepción de calidad en la atención.

5. Recomendaciones Finales

- **Respete el código de vestimenta** de la entidad, si está regulado por alguna **normativa interna**.
- **Evite vestimentas informales o llamativas** que no correspondan con un ambiente de atención al público.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 24 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- **Cuide el estado de sus prendas y su apariencia general.** La limpieza, la plancha y la pulcritud son indispensables para proyectar una imagen de **compromiso y respeto** hacia el ciudadano.
- **Cumpla con el uso obligatorio del carné** para facilitar la identificación y la confianza del ciudadano.

3.5 CONTACTO INICIAL

El contacto inicial es el primer momento de interacción entre el servidor público y el ciudadano, y juega un papel crucial en la percepción de la calidad del servicio. Un saludo cordial, una actitud proactiva y una atención oportuna generan confianza y marcan la diferencia en la experiencia del ciudadano. Este contacto inicial debe proyectar disponibilidad, respeto y compromiso desde el primer instante.

1. Elementos Clave del Contacto Inicial

Para lograr una atención eficiente, cordial y profesional, se deben aplicar los siguientes elementos:

1. Inicio puntual del servicio

- **Cumpla con el horario de atención establecido:**
 - El servicio al ciudadano debe comenzar **a la hora anunciada** para evitar molestias y filas de espera innecesarias.
 - **Esté preparado antes de la hora de inicio**, con los sistemas, formularios y materiales de trabajo listos para la atención.
 - **No inicie con retraso** ni permita que el ciudadano espere más tiempo del necesario. La **puntualidad refleja responsabilidad** y compromiso con el ciudadano.

2. Evite demoras injustificadas

- **Inicie la atención de inmediato:**
 - Una vez que el ciudadano acceda a la ventanilla o al espacio de atención, el funcionario debe estar **listo para atender** de forma inmediata.
 - **Evite la espera injustificada** mientras el ciudadano ya está presente, ya que esta práctica puede provocar quejas o malestar en la atención.
 - Si necesita **tiempo adicional para revisar información, explique al ciudadano la razón** para que se sienta informado y no perciba la espera como abandono.

3. Saludo inicial y contacto visual

- **El saludo inicial define la calidad de la interacción:**
 - Reciba al ciudadano con una **sonrisa cordial y genuina**, ya que esta simple acción **reduce la tensión y genera confianza**.
 - **Haga contacto visual** con el ciudadano, ya que mirar a la persona mientras se le habla refleja **atención y respeto**.
 - Evite **mirar la pantalla o documentos** al momento de recibir al ciudadano. La atención debe estar **totalmente dirigida a la persona**.
- **Frases de saludos recomendadas:**
 - "Buenos días/tardes/noches, bienvenido/a."
 - "Mi nombre es [nombre y apellido], estoy aquí para ayudarle, ¿en qué puedo servirle?"
 - "Gracias por visitarnos, ¿cómo puedo apoyarle hoy?"

Estas frases deben ser **cortas, amables y personalizadas**, mostrando **disponibilidad para atender**.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 25 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

4. Actitud de disposición y empatía

- **Refleje actitud de servicio:**
 - La disposición se demuestra a través de la **postura corporal** (inclinarse hacia adelante) y la **expresión facial** (mirada atenta y sonrisa).
 - Use un **tono de voz amigable y respetuoso**, que transmita calma y confianza al ciudadano.
 - **Evite gestos de molestia o cansancio**, como suspirar, fruncir el ceño o mostrar fatiga.
- **Muestre empatía:**
 - Muestre comprensión hacia la situación del ciudadano.
 - Exprese **frases de apoyo y confianza**, como:
 - *"Entiendo lo importante que es para usted resolver esta solicitud".*
 - *"Vamos a ver juntos la mejor forma de resolver esta situación"*

2. Acciones Clave del Contacto Inicial

El contacto inicial está compuesto por acciones clave que el funcionario debe ejecutar de forma natural y constante:

Acción Clave	Descripción	Beneficio para el Ciudadano
Saludo inicial	Use frases de cortesía y bienvenida como "Buenos días, bienvenido/a"	Genera un ambiente de confianza y cordialidad .
Presentación personal	Identifíquese con su nombre y apellido , y manifieste su disposición para ayudar	Fortalece la cercanía y la accesibilidad del servicio.
Contacto visual	Mire al ciudadano mientras se presenta y mientras le escucha	Refuerza la percepción de atención y respeto .
Evitar distracciones	No atienda llamadas, ni revise su celular durante la atención	Brinda una atención total y personalizada .
Actitud de servicio	Mantenga una postura abierta y receptiva , con la disposición de ayudar	Proyecta compromiso y seriedad .

3. Frases de Bienvenida Recomendadas

Para un contacto inicial efectivo, utilice frases cálidas y respetuosas que generen una primera impresión positiva. Aquí algunas sugerencias:

Frase de Bienvenida

"Buenos días, bienvenido/a, mi nombre es [nombre], ¿cómo puedo ayudarle hoy?"

"Bienvenido/a, cuénteme en qué puedo apoyarle."

"Mi nombre es [nombre], con gusto atenderé su solicitud."

"Gracias por acudir a la Alcaldía, cuénteme cómo puedo apoyarle hoy."

Cuando Usarla

Al inicio de la atención, cuando se recibe al ciudadano.

Para iniciar la atención de forma accesible y abierta.

Para presentarse y establecer una conexión inicial.

Para crear un **ambiente de confianza y respeto**.

Estas frases son **cortas, directas y fáciles de recordar**, lo que facilita su aplicación diaria por parte de los **servidores públicos y contratistas**.

4. Errores Comunes en el Contacto Inicial

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 26 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Para evitar una percepción negativa del servicio, es fundamental identificar y corregir los errores más comunes que suelen ocurrir durante el contacto inicial:

Error Común	Por qué Ocorre	Cómo Solucionarlo
Falta de saludo	Por olvido o por rutina	Automatice el saludo al inicio de cada interacción.
Evitar el contacto visual	El funcionario mira la pantalla	Priorice la atención visual al ciudadano.
Distracción con el celular	Uso inadecuado del móvil	Deje el celular fuera del área de atención.
No presentarse	Olvido o falta de hábito	Preséntese con su nombre en cada interacción.
Gestos de fastidio o cansancio	Cansancio laboral o falta de empatía	Controle sus gestos y emociones para no proyectar negatividad.

5. Beneficios de un Buen Contacto Inicial

El contacto inicial tiene un impacto directo en la satisfacción ciudadana y en la imagen institucional de la Alcaldía de Fusagasugá. A continuación, se presentan los principales beneficios:

Beneficio	Impacto
Mejora la percepción ciudadana	Los ciudadanos se sienten bienvenidos y valorados.
Reducción de quejas y reclamos	Una atención cálida disminuye la posibilidad de conflictos.
Fortalece la imagen institucional	Refuerza la percepción de calidad, respeto y profesionalismo.
Incrementa la confianza	Los ciudadanos se sienten en un ambiente seguro y accesible.
Mejora la experiencia del ciudadano	La experiencia es positiva y los ciudadanos se sienten respetados.

3.6 EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

El desarrollo del servicio se refiere a la forma en que se atiende y responde a las solicitudes, peticiones y necesidades de los ciudadanos durante el proceso de atención. En esta etapa, la calidad de la atención y la claridad de la información son esenciales para garantizar la satisfacción del ciudadano y proyectar una imagen de eficacia, compromiso y profesionalismo por parte de la Alcaldía de Fusagasugá.

Un servicio bien desarrollado contribuye al bienestar de la comunidad y refuerza la confianza en la gestión pública, garantizando que la ciudadanía reciba una atención justa, oportuna y eficiente.

1. Principios Clave para el Desarrollo del Servicio

Para asegurar un servicio eficaz y satisfactorio, los servidores públicos y contratistas deben aplicar los siguientes principios:

1. Atención exclusiva y escucha activa

- **Brinde atención completa y exclusiva:**
 - Dedique su **atención plena** a la persona que está atendiendo, evitando cualquier tipo de distracción (llamadas, mensajes o tareas simultáneas).
 - **No atienda a más de una persona a la vez**, ya que esto puede generar confusión e insatisfacción.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 27 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- Establezca contacto visual y **muestre disposición y empatía** con la persona que está frente a usted.
- **Aplique la escucha activa:**
 - Escuche con atención la solicitud del ciudadano antes de responder.
 - No interrumpa mientras la persona está explicando su solicitud.
 - **Pregunte para aclarar** si no ha comprendido algún detalle de la solicitud.
 - **Reformule la solicitud** para verificar si ha entendido correctamente. Por ejemplo: *"Si entendí bien, usted necesita... ¿Es correcto?"*

2. Respuesta clara y comprensible

- **Utilice un lenguaje claro y sencillo:**
 - Evite el uso de **tecnicismos, siglas o términos complejos** que el ciudadano no entienda.
 - Explique los procedimientos de forma clara, sencilla y **paso a paso**, asegurándose de que el ciudadano comprenda la información.
 - Si es necesario utilizar un término técnico, **explíquelo de inmediato** con ejemplos prácticos o sencillos.
- **Evite palabras ambiguas o vagas:**
 - No use frases como "pronto", "en algún momento" o "no sé". En su lugar, utilice **plazos claros y específicos**.
 - Por ejemplo, en lugar de decir *"su solicitud se resolverá pronto"*, diga *"su solicitud se resolverá en un plazo de 10 días hábiles"*.
- **No adivine la respuesta:**
 - Si no tiene la información completa, **admíta que necesita verificarla**.
 - Diga al ciudadano que **consultará con la persona indicada** y se comprometerá a **dar una respuesta clara y oportuna**.

3. Resolución o redirección de la solicitud

- **Explique claramente si la solicitud no puede resolverse:**
 - Si la solicitud **no puede resolverse en ese momento**, explique de forma clara y respetuosa el motivo.
 - Informe al ciudadano sobre los **requisitos o pasos que debe seguir** para completar el proceso.
 - Ejemplo de frase adecuada:
"Para poder resolver su solicitud, necesitamos que complete este documento y adjunte una copia de su cédula de ciudadanía. Puede hacerlo en línea o en la ventanilla de recepción."
- **Evite el "NO" sin explicaciones:**
 - Si la solicitud no puede ser atendida en el punto actual, **evite decir "No se puede"**.
 - En su lugar, utilice una frase como:
"En este punto no podemos resolver su solicitud, pero lo puedo orientar para que la resuelva de esta manera..."
- **Redireccione correctamente al ciudadano:**
 - Si la atención requiere **trasladar al ciudadano a otro módulo o dependencia**, asegúrese de:
 - **Indicar con precisión** la ubicación del módulo o dependencia.
 - Informar al ciudadano sobre la **persona o área específica** que lo atenderá.
 - Ejemplo de frase adecuada:
"Para continuar con el proceso, debe dirigirse al módulo de atención de la Secretaría de Educación, ubicado en el primer piso. La persona encargada de atenderle se llama [nombre del funcionario]."

4. Brindar información completa y oportuna

- **Evite la desinformación:**

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 28 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- No deje dudas en la mente del ciudadano sobre **plazos, procedimientos o documentos** que necesita para su solicitud.
- **Asegúrese de brindar toda la información necesaria** desde el inicio, evitando que el ciudadano deba regresar por falta de información.
- **Use material de apoyo:**
 - Entregue folletos, volantes o enlaces a la página web de la Alcaldía para que el ciudadano pueda consultar la información posteriormente.
 - **No asuma que el ciudadano conoce el procedimiento;** explíquelo los pasos de forma clara y visual.

2. Acciones Clave para el Desarrollo del Servicio

Para que el desarrollo del servicio sea **eficiente y efectivo**, el servidor público debe ejecutar las siguientes acciones:

Acción Clave	Descripción	Impacto en el Ciudadano
Escucha activa	Prestar atención plena al ciudadano y reformular la solicitud.	Genera confianza y seguridad en la atención.
Uso de lenguaje claro	Explicar los procedimientos de forma sencilla y accesible.	Reduce la confusión y mejora la comprensión.
Orientación precisa	Informar al ciudadano de los pasos que debe seguir.	Reduce la incertidumbre y evita errores en el proceso.
Redirección adecuada	Indicar al ciudadano con precisión dónde y con quién debe continuar el trámite.	Reduce la frustración y la pérdida de tiempo.

3. Frases Recomendadas durante el Desarrollo del Servicio

Situación	Frase Recomendada
Inicio del servicio	<i>"Para atenderle mejor, cuénteme un poco más de su solicitud, por favor."</i>
Clarificación	<i>"Permítame confirmar que entendí bien: usted necesita..."</i>
Explicación de pasos	<i>"Para completar esta solicitud, debe seguir los siguientes pasos:..."</i>
Redirección	<i>"Debe dirigirse al módulo de atención de [dependencia] ubicado en [lugar] y será atendido por [nombre de la persona]."</i>
Cierre del servicio	<i>"¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar antes de finalizar la atención?"</i>

4. Beneficios de un Buen Desarrollo del Servicio

Beneficio	Impacto
Mayor satisfacción ciudadana	Los ciudadanos se sienten respetados y valorados.
Mejor percepción institucional	La imagen de la Alcaldía de Fusagasugá se fortalece.
Reducción de quejas y reclamos	Los ciudadanos entienden con claridad los procedimientos.
Confianza y seguridad	El ciudadano se siente en un espacio de confianza y apoyo.
Reducción de tiempos de atención	Se optimiza el flujo de atención y la resolución de solicitudes.

5. Errores Comunes en el Desarrollo del Servicio

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
Página: 29 de 69		
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Error Común	Por qué Ocurre	Cómo Solucionarlo
No brindar información completa	Falta de conocimiento del procedimiento.	Capacitación constante.
Desviar al ciudadano sin precisión	No se explica claramente dónde o con quién debe ir.	Ofrezca instrucciones claras y precisas.
Responder con tecnicismos	Uso de términos legales o administrativos.	Use lenguaje sencillo y accesible.

3.7 EN LA DESPEDIDA DEL CIUDADANO Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS

La despedida es la última interacción que tiene el ciudadano con el servidor público o contratista. Este momento es crucial para cerrar la atención de forma positiva y dejar una buena impresión. La forma en que finaliza la atención influye directamente en la satisfacción del ciudadano y en la percepción de la calidad del servicio de la Alcaldía de Fusagasugá.

Una despedida adecuada deja al ciudadano con una sensación de respeto, gratitud y confianza, fortaleciendo la imagen de la entidad como una institución amigable, eficiente y cercana a la comunidad.

1. Claves para una Despedida Efectiva

Para asegurar una despedida que **deje una buena impresión en el ciudadano**, los **servidores públicos y contratistas** deben aplicar las siguientes pautas:

1. Preguntar si el ciudadano necesita algo más

- **Haga una última verificación de necesidades:**
 - Antes de finalizar, pregunte de forma cordial si el ciudadano necesita **algún apoyo adicional**.
 - Esta acción muestra disposición para ayudar y evita que el ciudadano se retire con dudas o inquietudes no resueltas.
 - **Frases recomendadas:**
 - *"¿Hay algo más en lo que le pueda apoyar antes de despedirnos?"*
 - *"¿Alguna otra duda o inquietud que le gustaría aclarar antes de irse?"*
 - *"Antes de que se retire, ¿le gustaría recibir información adicional sobre su solicitud?"*
- **Evite terminar la atención de forma abrupta:**
 - No se apresure a finalizar la atención ni dé la impresión de que está apurado por terminar.
 - Espere a que el ciudadano responda antes de dar por concluida la atención.

2. Despedida con amabilidad y gratitud

- **Agradezca la visita del ciudadano:**
 - Agradecer al ciudadano refuerza la percepción de **respeto y cercanía**.
 - Esta práctica proyecta la imagen de una **institución accesible y cercana** a la comunidad.
- **Finalice con una frase de cortesía y amabilidad:**
 - **Frases recomendadas:**
 - *"Ha sido un gusto atenderle, que tenga un excelente día."*
 - *"Gracias por su visita, le esperamos pronto."*
 - *"Que tenga un buen día, estamos para servirle."*
 - *"Ha sido un placer atenderle, hasta pronto."*
- **Sonría durante la despedida:**
 - Una sonrisa refleja una **actitud positiva y proactiva**.
 - Evite **gestos de cansancio, fastidio o indiferencia**, ya que estos pueden arruinar toda la atención previa.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 30 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- Una sonrisa amigable **deja una huella positiva en la memoria del ciudadano.**

3. Despedida con el lema de la administración vigente

- **Refuerce la identidad institucional:**
 - Utilizar el **lema de la administración vigente** en la despedida fortalece el sentido de **pertenencia e identidad**.
 - Este mensaje deja al ciudadano con una percepción clara de los **valores y objetivos de la Alcaldía**.
- **Personalice la despedida:**
 - Combine la frase de despedida con el lema institucional:
 - *"Ha sido un gusto atenderle, en la Alcaldía de Fusagasugá trabajamos con compromiso y transparencia para usted."*

2. Acciones Clave para la Despedida

Para lograr una despedida efectiva y positiva, el servidor público debe ejecutar las siguientes acciones:

Acción Clave	Descripción	Impacto en el Ciudadano
Preguntar si necesita algo más	Pregunte si el ciudadano tiene dudas o necesita apoyo adicional	El ciudadano se siente escuchado y valorado
Agradecer la visita	Agradezca al ciudadano por acudir a la Alcaldía	Reafirma el sentido de respeto y cordialidad
Finalizar con una frase de cortesía	Use frases como <i>"Que tenga un excelente día."</i>	Mejora la satisfacción y la percepción positiva
Utilizar el lema institucional	Refuerce el lema de la Alcaldía al finalizar	Refuerza la identidad institucional y la confianza
Sonreír y mantener contacto visual	Sonría y mire al ciudadano mientras se despide	Proyecta una imagen de amabilidad y profesionalismo

3. Frases Recomendadas para la Despedida

Para un contacto final efectivo, utilice frases cálidas y respetuosas que generen una buena impresión duradera. Aquí algunas sugerencias:

Situación	Frase Recomendada
Despedida general	<i>"Ha sido un gusto atenderle, que tenga un excelente día."</i>
Despedida con lema	<i>"Gracias por su visita, recuerde que en la Alcaldía de Fusagasugá trabajamos con compromiso y transparencia."</i>
Despedida con amabilidad	<i>"Estamos aquí para servirle, le esperamos pronto."</i>
Despedida con gratitud	<i>"Gracias por confiar en nosotros, hasta pronto."</i>
Reconfirmación final	<i>"¿Hay algo más en lo que le pueda apoyar antes de despedirnos?"</i>

4. Beneficios de una Buena Despedida

El último momento de la interacción define si el ciudadano se va satisfecho o molesto. Una despedida cordial, clara y amigable tiene los siguientes beneficios:

Beneficio	Impacto Positivo
Fortalece la relación con el ciudadano	La despedida crea una sensación de confianza.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 31 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Beneficio	Impacto Positivo
Reduce la posibilidad de quejas	La amabilidad y la cortesía reducen la probabilidad de reclamos.
Refuerza la imagen institucional	El uso del lema de la administración refuerza la identidad.
Fomenta la lealtad del ciudadano	Los ciudadanos regresan con una percepción positiva de la atención.
Genera una percepción de respeto	Cuando se agradece al ciudadano, se genera una sensación de respeto mutuo.

5. Errores Comunes en la Despedida

Error Común	Por qué Ocurre	Cómo Solucionarlo
No preguntar si necesita algo más	Falta de atención o apuro por terminar	Pregunte siempre " <i>¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?</i> "
Despedirse sin gratitud ni amabilidad	Cansancio o falta de empatía	Incluya siempre una frase de cortesía y agradecimiento .
No usar el lema institucional	Desconocimiento o falta de práctica	Incluya el lema de la administración en la despedida.
Falta de contacto visual o sonrisa	Cansancio o falta de motivación	Sonría y mantenga el contacto visual hasta el final.

CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

El Capítulo IV establece los procedimientos de atención de la Alcaldía de Fusagasugá, con el objetivo de unificar, estandarizar y optimizar la atención a los grupos de interés. Este proceso busca garantizar la equidad, la accesibilidad y la eficacia en la atención de ciudadanos y usuarios, sin importar su condición, asegurando una atención integral y personalizada.

Los procedimientos definidos se estructuran con base en los siguientes criterios:

- Rol asignado a los colaboradores:** Las responsabilidades de los servidores públicos y contratistas están claramente definidas para cada tipo de atención.
- Canales de atención y comunicación:** Se establecen procedimientos diferenciados para los distintos **canales de atención** (presencial, virtual, telefónica, PQRSD, entre otros).
- Enfoque diferencial:** La atención se realiza bajo el principio de **igualdad, equidad e inclusión**, respetando la diversidad y las necesidades particulares de cada grupo de interés.

4.1. PROTOCOLO POR ROL ASIGNADO A LOS COLABORADORES DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

En el ciclo de gestión pública de la Alcaldía de Fusagasugá, los colaboradores asumen roles clave para garantizar la atención integral de los ciudadanos. Cada rol tiene funciones y responsabilidades definidas para asegurar la eficacia, la claridad y la equidad en la prestación del servicio.

A continuación, se describen los procedimientos y las pautas generales de comportamiento para los colaboradores, con base en el rol asignado.

1. Rol de Orientador y/o Informador del Punto de Atención al Ciudadano

El **orientador y/o informador** es el primer punto de contacto con el ciudadano y tiene la **responsabilidad de brindar información clara, precisa y actualizada**. Su principal objetivo es

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 32 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

facilitar la experiencia del usuario y **evitar errores en el direccionamiento** a los módulos de atención.

Objetivo del rol:

- **Orientar, informar y guiar** al ciudadano desde su llegada a la Alcaldía, evitando filas innecesarias y asegurando que cuente con la información necesaria para la correcta realización de su trámite.
- **Facilitar la atención y la organización de los usuarios** en el **Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC)**.

2. Protocolo del Rol de Orientador y/o Informador

A continuación, se detalla el procedimiento que deben seguir los orientadores para **garantizar una atención oportuna y efectiva**:

Conocimiento previo del portafolio de servicios

- **Conozca los trámites, servicios y normatividad vigente:**
 - El orientador debe tener un conocimiento **completo y actualizado** del **portafolio de servicios** de la Alcaldía, así como de los procedimientos, requisitos, documentos y áreas responsables de cada trámite.
 - Mantenerse **informado de los cambios normativos** que impacten la atención ciudadana.
 - Participar en **capacitaciones internas** para reforzar sus conocimientos sobre el portafolio de servicios.

Aplicación de las pautas de contacto inicial (Capítulo 3)

- **Realizar un contacto inicial respetuoso y amigable:**
 - Salude al ciudadano con cortesía y presente su **nombre y rol** dentro del punto de atención.
 - Frase recomendada:
"Buenos días/tardes, bienvenido/a. Mi nombre es [nombre], soy orientador de la Alcaldía de Fusagasugá. ¿En qué puedo ayudarle hoy?"
 - **Haga contacto visual, sonría y mantenga una actitud de escucha activa.**

3. Identificación de la solicitud del ciudadano

- **Escuche y analice la solicitud del ciudadano:**
 - **Pregunte de forma clara** cuál es el motivo de la visita.
 - **No asuma la solicitud del ciudadano** sin antes escucharla con atención.
 - Para asegurar la comprensión, utilice preguntas de clarificación, por ejemplo:
 - *"Para entenderle mejor, ¿podría explicarme un poco más sobre su solicitud?"*
 - *"Si entendí correctamente, usted desea [reformulación de la solicitud], ¿es así?"*
- **Evite errores de direccionamiento:**
 - No envíe al ciudadano a otro módulo sin antes **validar que la solicitud corresponde a esa área**.
 - Si el orientador no está seguro de la respuesta, **consulte con los responsables del área** antes de redirigir al ciudadano.

4. Información integral y orientación precisa

- **Brinde información clara, completa y actualizada:**
 - Exponga la información de forma clara, con un **lenguaje sencillo y accesible**, evitando tecnicismos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 33 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- Oriente al ciudadano sobre:
 - **Requisitos y documentos necesarios** para el trámite.
 - **Normas y procedimientos** aplicables al trámite.
 - **Formas de presentar la solicitud** (presencial, virtual, telefónica, etc.).
 - **Duración o plazos de respuesta** aproximados.
- No deje dudas en el ciudadano y pregúntele si la información fue **clara y entendida**.
- **Evite frases de incertidumbre** como:
 - "No sé" (en su lugar, diga: "Déjeme verificar la información para darle una respuesta correcta.>").
 - "No tengo esa información" (en su lugar, diga: "Permítame consultar con la persona encargada y le informaré.>").

5. Verificación de requisitos (filtro en fila)

- **Realice la verificación de los documentos previos:**
 - Antes de que el ciudadano acceda a la ventanilla de atención, verifique que cuente con los **requisitos completos** para su trámite.
 - Si **falta algún documento**, indíquele de forma clara y precisa qué documento necesita y por qué es importante.
 - Frases recomendadas:
 - "Para realizar este trámite, necesita presentar los siguientes documentos: [lista de documentos]."
 - "Por favor, asegúrese de traer el [nombre del documento] para que podamos continuar con su solicitud."
- **Evite que el ciudadano acceda a la ventanilla sin tener los documentos requeridos**, ya que esto genera pérdidas de tiempo para el ciudadano y para el personal de atención.

6. Escalamiento de la solicitud (en caso de no poder resolver)

- **¿Cuándo escalar la solicitud?**
 - Si el orientador no tiene la respuesta o la información no es clara, debe escalar la solicitud a la instancia correspondiente.
 - Si no se tiene conocimiento sobre la solución de la solicitud, no envíe al ciudadano de un lugar a otro sin antes consultar.
- **Cómo escalar la solicitud:**
 - **Informe al ciudadano de forma transparente:**
 - "Voy a verificar esta información con la persona responsable para asegurarme de darle una respuesta correcta. ¿Podría esperar un momento?"
 - Comuníquese con la persona responsable (supervisor o jefe de área) para resolver la duda y evite que el ciudadano se traslade de un lugar a otro.

Para garantizar una atención de **calidad, equidad y accesibilidad**, se establecen las siguientes **reglas generales de comportamiento** para el **orientador del Punto de Atención**:

Regla General	Descripción
Conocer los servicios	Debe estar capacitado en el portafolio de servicios y procedimientos.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PT-GSC-001

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
14/02/2025**

Página: 34 de 69

Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano

Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano

Aprobó: Comité técnico de calidad

Regla General	Descripción
Atención clara y precisa	Brindar información integral y actualizada, con lenguaje sencillo.
Evitar direccionamientos erróneos	No envíe al ciudadano a otro módulo sin verificar que sea la instancia correcta.
Verificación de requisitos	Antes de que acceda a la ventanilla, valide que el ciudadano tenga la documentación completa.
Escalar solicitudes complejas	Escale a la instancia responsable si no puede resolver la solicitud.
Actitud de servicio	Mantenga una actitud proactiva, atenta y con disposición para ayudar al ciudadano.

ROL	PROCEDIMIENTO / PAUTAS CLAVE
Equipo de Seguridad y Vigilancia del Centro Administrativo Municipal de Fusagasugá	Garantizar la seguridad de las personas, los bienes y el servicio: <ul style="list-style-type: none">- Siga de forma estricta los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.- Proteja la seguridad de los visitantes, colaboradores y los bienes materiales de la Alcaldía.- Aplique con rigurosidad las normas y procedimientos internos de seguridad.
	Registro de equipos tecnológicos: <ul style="list-style-type: none">- Registre los equipos tecnológicos que ingresen al edificio en las planillas de control.- Verifique la identidad del visitante y asegúrese de que los dispositivos ingresados sean autorizados.- Mantenga el control y registro diario de los equipos de uso personal y de los equipos de la entidad.
Equipo de Seguridad y Vigilancia del Centro Administrativo Municipal de Fusagasugá	Dirección al Punto de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única de Correspondencia: <ul style="list-style-type: none">- No asuma la función de orientador. Si el ciudadano busca información, diríjalo a los puntos de atención establecidos, como el Punto de Atención al Ciudadano o la Ventanilla Única de Correspondencia.- Frase recomendada: <i>"Por favor, diríjase al Punto de Atención al Ciudadano, donde le podrán orientar mejor sobre su solicitud."</i>
	Atención cordial y contacto visual: <ul style="list-style-type: none">- Mantenga un trato respetuoso y cordial con los ciudadanos.- Evite mirar con desconfianza a los ciudadanos, ya que esto puede generar incomodidad.- Sonría y haga contacto visual con el ciudadano para proyectar una imagen de confianza y accesibilidad.
	Revisión de maletines, paquetes y objetos personales: <ul style="list-style-type: none">- Si es necesario revisar los efectos personales (maletines, mochilas, paquetes, etc.), explique con claridad la razón de la revisión.- Frase recomendada: <i>"Para garantizar la seguridad de todos, le solicitaré revisar su maletín. Agradezco su comprensión."</i>- Realice la revisión de forma respetuosa y con amabilidad, garantizando el respeto a la privacidad de las personas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 35 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Regla General	Descripción
	Atención de preguntas sencillas: - Si la pregunta es sencilla y directa , puede responderla de forma clara y rápida , pero sin descuidar sus funciones de seguridad . - Evite que la conversación se extienda, ya que la prioridad de su rol es garantizar la seguridad del edificio y sus ocupantes.
	Acciones de emergencia: - En caso de emergencias (sismos, evacuaciones, incendios, entre otros), siga el Protocolo de Seguridad de la Alcaldía . - Asegúrese de que las rutas de evacuación estén libres de obstáculos y apoye a la Brigada de Emergencia en la orientación de la ciudadanía hacia el punto de encuentro . - Mantenga la calma y controle el acceso de personas durante la emergencia.

4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

4.2.1 Protocolo de Atención Presencial

Está dirigido a todos los colaboradores de la Alcaldía de Fusagasugá que tienen contacto directo con los ciudadanos(as) y demás grupos de interés, independiente del cargo que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso desde su ingreso, durante el servicio y hasta su despedida. Por lo anterior deberán seguir las pautas del CAPITULO 3 de este protocolo.

4.2.2 Protocolo de atención telefónica

El protocolo de atención telefónica tiene como objetivo garantizar una atención oportuna, clara y respetuosa a los ciudadanos que se comunican con la Alcaldía de Fusagasugá. Este procedimiento busca generar confianza, satisfacción y credibilidad en la entidad, proyectando una imagen de profesionalismo y compromiso con la ciudadanía.

A continuación, se presentan las pautas clave que deben seguir los funcionarios y contratistas para la correcta atención de las llamadas telefónicas.

1. Pautas Generales para la Atención Telefónica

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Contestar antes del tercer timbre	La llamada debe ser contestada antes del tercer timbre para mostrar agilidad y compromiso en la atención. No dejar que la llamada se prolongue, ya que esto genera frustración en el usuario.
Distancia adecuada del auricular	Mantener el auricular a 3 cm de la boca para garantizar una comunicación clara y sin interferencias . La distancia adecuada asegura una buena calidad de audio .
Saludo inicial y presentación	La llamada debe iniciar con una frase de bienvenida, mencionando el nombre de la Alcaldía y la dependencia: “Alcaldía de Fusagasugá, buenos días/tardes. Mi nombre es [nombre]. ¿En qué le puedo servir?”



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PT-GSC-001

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
14/02/2025**

Página: 36 de 69

Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano

Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano

Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Tono de voz adecuado y acogedor	Utilice un tono de voz cálido, amigable y respetuoso , con una vocalización clara. El ciudadano debe percibir una actitud de atención, cercanía y disposición para ayudar .
Escucha activa y toma de notas	<ul style="list-style-type: none">- No interrumpa al usuario mientras habla. Deje que explique su solicitud de forma completa.- Evite sacar conclusiones precipitadas antes de que la persona termine de hablar.- Tome nota de los puntos importantes de la conversación, especialmente los nombres, fechas y números de contacto para futuras referencias.
Asegurar la comprensión	<ul style="list-style-type: none">- Haga preguntas de verificación para asegurarse de haber entendido correctamente la solicitud.- Frase recomendada: <i>"Para confirmar, ¿usted está solicitando [reformulación de la solicitud]?"</i>
Evitar interrupciones	No interrumpa al usuario mientras está explicando su solicitud. Evite asumir que ya entendió antes de que la persona haya terminado de hablar.
Retroalimentación activa	Durante la conversación, emita sonidos o palabras de afirmación (por ejemplo, <i>"entiendo"</i> , <i>"correcto"</i> , <i>"de acuerdo"</i>) para que la persona sepa que está siendo escuchada .
Vocalización y claridad	Hable con claridad y articulación correcta . Evite el uso de expresiones coloquiales o jergas que puedan ser incomprensibles para el ciudadano.
Evitar tutear al ciudadano	No utilice un tono de confianza excesiva con el ciudadano. Use un lenguaje formal y respetuoso , utilizando siempre el pronombre "usted".
Dar atención exclusiva y completa	Dedique toda su atención al ciudadano durante la llamada . No realice otras tareas mientras atiende la llamada.
Uso del sentido común	Si se presenta una situación fuera de lo normal, utilice el sentido común para resolverla . Ante la duda, se debe escalar la solicitud.
Cierre de la llamada	<ul style="list-style-type: none">- Antes de finalizar, pregunte: <i>"¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?"</i>- Finalice con una frase de despedida cordial, como: <i>"Ha sido un gusto atenderle, que tenga un excelente día."</i>- Asegúrese de que el ciudadano se haya sentido escuchado y satisfecho antes de colgar.
Seguimiento a la información	Si la solicitud no se resuelve en la llamada, realice el seguimiento hasta obtener la respuesta definitiva . Mantenga al ciudadano informado del estado de su solicitud.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 37 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

2. Frases Clave de Atención Telefónica

Saludo inicial	<i>"Alcaldía de Fusagasugá, buenos días/tardes. Mi nombre es [nombre]. ¿En qué le puedo servir?"</i>
Verificación de solicitud	<i>"Para asegurar que comprendí correctamente, ¿usted necesita [explicación de la solicitud]?"</i>
Afirmación activa	<i>"Entendido", "Correcto", "De acuerdo", "Le escucho con atención"</i>
Despedida final	<i>"Ha sido un gusto atenderle, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar?"</i>
Frase de cierre	<i>"Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Fusagasugá. Que tenga un excelente día."</i>

3. Errores Comunes en la Atención Telefónica y Cómo Evitarlos

Error Común	Por qué Ocurre	Cómo Solucionarlo
Contestar tarde la llamada	Distracción o falta de atención	Conteste la llamada antes del tercer timbre.
Interrumpir al ciudadano	Falta de paciencia o ansiedad	Escuche sin interrumpir y tome notas mientras habla el ciudadano.
Falta de claridad al hablar	Mala vocalización o uso de términos técnicos	Use lenguaje claro, sencillo y accesible .
No hacer preguntas de verificación	Asumir que se entendió la solicitud	Reformule la solicitud para confirmar que la ha comprendido correctamente.
Falta de seguimiento	No registrar la solicitud adecuadamente	Lleve un control de llamadas y haga seguimiento hasta resolver la solicitud.
Despedirse de forma abrupta	Falta de cortesía o prisa por colgar	Finalice la llamada con una frase de cortesía y pregunte si necesita algo más.
Hablar con tono inadecuado	Uso de tono seco, frío o apurado	Use un tono amable y acogedor , muestre empatía en cada llamada.
No usar el sentido común	Rigidez en la atención	Si no puede resolver una situación, escalarla a la persona responsable .

4. Beneficios de Aplicar el Protocolo Telefónico

Beneficio	Impacto
Reducción de quejas	Los ciudadanos perciben un servicio claro y respetuoso.
Satisfacción del ciudadano	El ciudadano se siente escuchado, comprendido y valorado.
Fortalecimiento de la imagen institucional	La Alcaldía proyecta confianza, profesionalismo y eficiencia .

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 38 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Beneficio	Impacto
Eficiencia operativa	Las solicitudes se gestionan de forma ágil, reduciendo los tiempos de atención.

5. Buenas Prácticas en la Atención Telefónica

- **Anote los puntos importantes:** Tenga a mano una libreta o cuaderno de registro para anotar los temas clave de la llamada (nombre del ciudadano, solicitud, contacto, entre otros).
- **Hable de forma pausada y clara:** La **buena articulación** garantiza la comprensión y la claridad de la información.
- **Sea paciente y respetuoso:** Si el ciudadano está molesto, **mantenga la calma y escuche atentamente**. No levante la voz ni discuta.
- **Utilice palabras positivas:** Frases como "*con gusto*", "*con mucho gusto*", "*para servirle*" generan una percepción de **empatía y atención**.
- **Cumpla con el seguimiento:** No deje las solicitudes sin respuesta. Realice un **seguimiento proactivo** hasta que el ciudadano reciba la solución.

4.2.3. Protocolo para la Transferencia de Llamadas

El protocolo de transferencia de llamadas establece los pasos y las buenas prácticas para la correcta gestión de llamadas **en la** Alcaldía de Fusagasugá. Este procedimiento garantiza que el ciudadano reciba una atención eficiente, sin interrupciones y con claridad. La transferencia de llamadas bien ejecutada **proyecta una imagen de** profesionalismo y compromiso por parte de la entidad.

1. Pautas Generales para la Transferencia de Llamadas

Acción Clave	Descripción / Procedimiento
1. Remita solo llamadas necesarias	No transfiera llamadas innecesarias. Atienda todas las llamadas que estén dentro de sus competencias y transfiera solo aquellas que no pueda resolver.
2. Conozca las funcionalidades del teléfono	Familiarícese con las funciones de transferencia directa y transferencia asistida de los teléfonos de la Alcaldía. Esto evita errores al transferir la llamada.
3. Informe al usuario antes de transferir	Antes de transferir, explique la razón al ciudadano y comuníquese el nombre del funcionario o área a la que será transferido. Frase recomendada: " <i>Voy a transferirle con [nombre del funcionario] del área de [nombre del área], ya que es la persona más adecuada para ayudarlo. Por favor, manténgase en la línea mientras se completa la transferencia.</i> "
4. Espere a que el interlocutor responda	Antes de transferir la llamada, espere a que el funcionario del área de destino conteste . Explique la situación y mencione el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
5. Evite que el ciudadano repita la información	Al momento de hablar con el nuevo interlocutor, informe de forma breve la situación, los datos clave y el motivo de la llamada, para que el ciudadano no tenga que repetir toda la información .



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

Código: PT-GSC-001

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
14/02/2025**

Página: 39 de 69

**Elaboró: Directora de Relación
Estado-Ciudadano**

**Revisó: Directora de Relación
Estado-Ciudadano**

Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Procedimiento
6. Despedida adecuada	Antes de transferir, despídase del ciudadano con amabilidad. Frase recomendada: <i>“Gracias por su paciencia, lo comunico con [nombre del funcionario] del área de [nombre del área]. Ha sido un gusto atenderle.”</i>
7. Recepción de la llamada transferida	Si usted recibe una llamada transferida, realice una presentación formal y cordial . Frase recomendada: <i>“Buenos días/tardes, soy [nombre], ¿con quién tengo el gusto de hablar?”</i>
8. Verificación de la información	Confirme la información recibida para asegurar que comprende correctamente la solicitud. Frase recomendada: <i>“Para confirmar, usted necesita [explicación de la solicitud]. ¿Es correcto?”</i>
9. Cierre de la llamada	La despedida es crucial para proyectar una imagen positiva de la Alcaldía. Agradezca al ciudadano por confiar en la institución y bríndele una frase de cierre. Frase recomendada: <i>“Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Fusagasugá. Le recordamos que estamos para servirle cuando lo necesite. Que tenga un excelente día.”</i>

2. Proceso de Transferencia de Llamadas (Paso a Paso)

Paso	Acción	Frase o ejemplo
1. Identificación	Escuche la solicitud del ciudadano y determine si puede resolverla o si necesita transferirla.	<i>“Para resolver su consulta, necesitaré transferirle con [nombre del área] para que puedan atender su solicitud de forma directa.”</i>
2. Información previa	Informe al ciudadano sobre la transferencia, explique por qué se hace y mencione el nombre del funcionario o área.	<i>“Voy a transferirle con [nombre del funcionario] del área de [nombre del área], que es la persona más indicada para atender su solicitud.”</i>
3. Verificación de línea	Antes de transferir, asegúrese de que el funcionario que recibirá la llamada esté disponible para recibir la transferencia.	Espera a que el funcionario conteste antes de transferir la llamada.
4. Presentación de la información	Explique la solicitud del ciudadano al funcionario para que el ciudadano no tenga que repetirla.	<i>“Le comunico con [nombre del ciudadano], quien solicita información sobre [tema de la consulta].”</i>
5. Transferencia	Concluya la llamada con el ciudadano antes de realizar la transferencia.	<i>“Gracias por su paciencia. Voy a transferirle ahora. Que tenga un buen día.”</i>
6. Recepción de la llamada	Si recibe una llamada transferida, preséntese y llame al ciudadano por su nombre.	<i>“Buenos días, soy [nombre], ¿con quién tengo el gusto de hablar?”</i>
7. Verificación	Haga una breve verificación de la información para asegurar que se entendió correctamente.	<i>“Para confirmar, ¿usted está solicitando [resumen de la solicitud]?”</i>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 40 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Paso	Acción	Frase o ejemplo
8. Despedida	Despídase del ciudadano utilizando una frase de cierre respetuosa y cordial.	<i>“Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Fusagasugá. Recuerde que estamos para servirle siempre que lo necesite.”</i>

3. Errores Comunes al Transferir Llamadas y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Transferir sin aviso previo	Falta de comunicación o prisa del funcionario	Informe al ciudadano antes de transferir la llamada.
No consultar la disponibilidad del interlocutor	No se verifica si la persona está disponible	Espere a que el interlocutor conteste antes de transferir.
Hacer que el ciudadano repita la información	Falta de comunicación previa entre funcionarios	Informe al interlocutor sobre la solicitantes de transferir.
Transferir erróneamente	Falta de conocimiento de las áreas internas	Conozca el directorio interno para transferir a la persona correcta.
Despedida inapropiada	Cierre brusco o sin cortesía	Despídase con una frase cordial y de gratitud .

4. Frases Clave para la Transferencia de Llamadas

Situación	Frase Recomendada
Informar sobre la transferencia	<i>“Voy a transferirle con [nombre del funcionario] del área de [nombre del área]. Esta persona es la más adecuada para atender su solicitud. Espere un momento, por favor.”</i>
Despedida antes de la transferencia	<i>“Ha sido un gusto atenderle. Voy a transferir su llamada ahora. Que tenga un buen día.”</i>
Presentación al recibir una llamada transferida	<i>“Buenos días, soy [nombre]. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”</i>
Verificación de la información	<i>“Para asegurarme de que comprendí su solicitud, ¿usted necesita [explicación de la solicitud]?”</i>
Despedida final	<i>“Gracias por comunicarse con la Alcaldía de Fusagasugá. Estamos para servirle siempre que lo necesite.”</i>

5. Beneficios de la Transferencia Efectiva de Llamadas

Beneficio	Impacto
Reducción de quejas y reclamos	Los ciudadanos no deben repetir la información.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 41 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Beneficio	Impacto
Mejora la percepción del servicio Fortalece la imagen institucional	Los ciudadanos se sienten atendidos con agilidad y respeto . La Alcaldía proyecta una imagen de profesionalismo .
Optimización del tiempo	Se evita la transferencia innecesaria y se reduce la duración de la llamada.

4.2.4. Protocolo de Atención Virtual

La atención virtual en la Alcaldía de Fusagasugá se establece como un mecanismo fundamental para garantizar el acceso equitativo, oportuno y eficiente a los servicios y trámites de la entidad. Este procedimiento permite a la ciudadanía realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de forma ágil y segura, garantizando una experiencia inclusiva y accesible para todos.

4.2.4.1 Lineamientos Generales

Para el desarrollo de **ambientes y canales virtuales** se deben cumplir una serie de **lineamientos técnicos y de accesibilidad** que garanticen la **experiencia del usuario, la accesibilidad universal y la identidad institucional**. Estos lineamientos se aplican en los **portales web, plataformas de PQRSD y canales digitales** de la **Alcaldía de Fusagasugá**.

1. Identidad Institucional

- **Proyección de la imagen institucional:**
 - La identidad de la Alcaldía debe estar presente en todos los canales virtuales.
 - La **imagen gráfica e institucional** debe reflejar **seriedad, confianza y compromiso**.
 - Los colores, logotipos y elementos visuales deben estar alineados con la **identidad visual de la Alcaldía**.
- **Uso adecuado de la tipografía:**
 - La **tipografía debe ser clara, legible y coherente** en todos los dispositivos digitales (computadoras, tablets, celulares, etc.).
 - Se deben usar **fuentes de fácil lectura** y en tamaños accesibles.
 - **Tamaño recomendado de la fuente:** Mínimo 12 pt en contenido y 16 pt en títulos.
 - **Evitar fuentes decorativas** que puedan dificultar la lectura.

2. Usabilidad y Accesibilidad

- **Acceso para todas las personas:**
 - Se deben adoptar medidas para garantizar la **accesibilidad universal**, permitiendo que personas con **discapacidades visuales, auditivas o cognitivas** accedan al contenido.
 - Los portales web deben contar con **teclas de acceso rápido**, sistemas de **lectores de pantalla** y opciones de **contraste de colores**.
- **Búsqueda de información:**
 - Los usuarios deben contar con una **opción de búsqueda eficiente** que permita encontrar información con rapidez.
 - Los criterios de búsqueda deben ser amplios y flexibles, ofreciendo **diversas opciones de resultados** para facilitar la localización de la información.
- **Diversidad de idiomas:**
 - El contenido debe estar disponible en **varios idiomas** (por lo menos en español e inglés) para garantizar la comprensión de los ciudadanos de diferentes nacionalidades.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 42 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- De ser posible, se deben integrar opciones de **traducción automática** para ampliar la cobertura de la información.
- **Accesibilidad para personas con discapacidad:**
 - Los portales deben estar **adaptados a la normativa de accesibilidad web (WCAG)**, facilitando el acceso a personas con **discapacidades físicas, auditivas y visuales**.
 - Se deben habilitar opciones de **lectura de texto** para personas con **baja visión**.
 - Los formularios de PQRSD deben ser accesibles y **fáciles de diligenciar**.

3. Lenguaje y Redacción

- **Lenguaje claro y accesible:**
 - El **lenguaje debe ser sencillo, directo y accesible** para todo tipo de público.
 - Se debe evitar el uso de **siglas y abreviaturas** que no sean reconocidas por la ciudadanía.
 - No se deben utilizar **tecnicismos o términos jurídicos complejos**, salvo que sean explicados de forma clara y sencilla.
- **Uso de un lenguaje inclusivo:**
 - Evitar el uso de términos que promuevan la **discriminación de género, etnia o condición física**.
 - Usar un lenguaje inclusivo que reconozca la **diversidad y la igualdad**.
- **Redacción y gramática:**
 - Los textos deben estar **redactados en tercera persona**.
 - Revisar los textos para corregir **errores de ortografía, puntuación y redacción**.
 - **Evite el uso excesivo de mayúsculas**, ya que esto **dificulta la lectura** en la web.
 - Los títulos deben estar **en mayúscula inicial (altas y bajas)** y no en mayúscula sostenida.
 - Los textos deben ser **breves y directos**, evitando la información densa o excesiva.

4. Estructura y Diseño de la Información

- **Distribución de la información:**
 - La información debe estar organizada de forma **jerárquica y lógica**, comenzando con los temas más importantes.
 - Los contenidos deben estar **separados por secciones claras y diferenciadas**.
 - Se deben usar **listas numeradas o con viñetas** para presentar información específica, como requisitos de trámites o pasos a seguir.
- **Diseño web responsivo:**
 - Los portales deben ser **adaptables a cualquier tipo de dispositivo** (computadora, tablet o celular).
 - La disposición del contenido debe ajustarse de forma automática al **tamaño de la pantalla del usuario**.

5. Interacción Ciudadano - Entidad

- **Formulario de PQRSD:**
 - Los ciudadanos deben tener acceso al **formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** de forma directa.
 - La interfaz del formulario debe ser clara, intuitiva y **de fácil diligenciamiento**.
 - Se debe asignar un **número de radicado** para que el ciudadano pueda realizar un **seguimiento en línea** de su solicitud.
- **Notificación de respuesta:**
 - La entidad debe enviar una **notificación de respuesta automática** indicando que la solicitud fue recibida.
 - Las respuestas a las PQRSD deben ser enviadas de forma **clara, oportuna y accesible**.
- **Acceso a canales de atención:**
 - Se debe ofrecer acceso directo a **chat en línea, líneas telefónicas y correos de contacto**.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 43 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Los usuarios deben contar con opciones de **atención en tiempo real** para resolver dudas de forma inmediata.

6. Revisión y Control de Calidad

- **Revisión ortográfica y de estilo:**
 - Antes de publicar cualquier contenido, se debe realizar una **revisión ortográfica, de redacción y de estilo**.
 - **Evite los errores de ortografía y puntuación**, ya que estos afectan la percepción de profesionalismo de la entidad.
- **Pruebas de usabilidad:**
 - Antes de lanzar una plataforma o portal web, se deben realizar **pruebas de usabilidad** para verificar su correcta funcionalidad.
 - Los ciudadanos deben participar en la **validación del acceso y la navegabilidad**.

4.2.4.2 Procedimiento de Atención por Correo Institucional

La atención por correo institucional es un canal fundamental para la recepción, gestión y respuesta de solicitudes ciudadanas en la Alcaldía de Fusagasugá. Este procedimiento garantiza que los ciudadanos tengan un acceso directo, ágil y seguro para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de forma virtual.

El correo institucional habilitado para esta atención es:
 ✉ atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co

1. Objetivos del Procedimiento de Atención por Correo Institucional

- **Facilitar la atención virtual:** Permitir que los ciudadanos accedan a los servicios de la Alcaldía sin necesidad de acudir de forma presencial.
- **Garantizar la trazabilidad de las solicitudes:** Registrar y hacer seguimiento de cada solicitud enviada a través del correo.
- **Respetar los plazos de atención:** Asegurar que las respuestas a las solicitudes se realicen dentro de los plazos establecidos en el reglamento de **PQRSD**.
- **Promover la seguridad de la información:** Proteger la privacidad y confidencialidad de la información recibida por el correo institucional.

2. Lineamientos Generales

Aspecto Clave	Descripción / Recomendación
Correo institucional	✉ atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co se establece como el correo oficial para la recepción de solicitudes.
Administración del correo	La Ventanilla Única de Correspondencia es la encargada de administrar, recibir, registrar y gestionar los correos.
Horario de atención	Las solicitudes enviadas al correo institucional se atienden en el mismo horario de atención presencial de la Alcaldía.
Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben responderse dentro de los plazos establecidos en el reglamento interno de PQRSD , garantizando la oportunidad de la atención.
Acceso restringido	El acceso al correo está limitado al personal autorizado y capacitado . No se permite la cesión de contraseñas ni el acceso a terceros.
Uso responsable	Los correos deben usarse exclusivamente para temas laborales . No se permite enviar correos personales, cadenas ni mensajes que puedan comprometer la seguridad de la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 44 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

3. Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades Clave
Funcionario/a de Ventanilla Única de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar la cuenta de correo atencionalciudadano@fusagasugacundinamarca.gov.co. - Registrar, clasificar y dar seguimiento a cada solicitud recibida. - Canalizar las solicitudes a las áreas responsables de la Alcaldía de Fusagasugá. - Garantizar la confidencialidad de la información enviada por los ciudadanos.
Colaboradores de la Alcaldía con acceso a correo institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Usar de forma segura y adecuada el correo electrónico. - Evitar compartir contraseñas de acceso a la cuenta de correo institucional. - No utilizar el correo para fines personales ni para enviar cadenas o mensajes irrelevantes. - Atender oportunamente las solicitudes recibidas, siguiendo los plazos de atención de PQRSD.

4. Proceso de Atención por Correo Institucional

Fase	Acción / Descripción
1. Recepción del correo	<ul style="list-style-type: none"> - El ciudadano envía su solicitud al correo ✉ atencionalciudadano@fusagasugacundinamarca.gov.co. - El funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia recibe la solicitud y verifica que esté completa.
2. Registro de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - La solicitud se registra en el sistema de control de correspondencia (ControlDoc®). - Se asigna un número de radicado para la trazabilidad y el seguimiento de la solicitud.
3. Clasificación y canalización	<ul style="list-style-type: none"> - La solicitud se clasifica por tipo de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia). - Se canaliza la solicitud al área correspondiente para su gestión.
4. Gestión de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - La dependencia encargada revisa la solicitud y emite la respuesta correspondiente dentro de los plazos de atención establecidos en el reglamento de PQRSD.
5. Respuesta al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - La respuesta se envía al ciudadano a través del mismo correo electrónico desde donde se recibió la solicitud. - Se garantiza que la respuesta sea clara, completa y oportuna.
6. Cierre y archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Se cierra el caso en el sistema ControlDoc® y se archiva la solicitud para consulta futura, garantizando la trazabilidad.

5. Pautas de Redacción de Correos Electrónicos

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 45 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Aspecto Clave	Buenas Prácticas
Asunto del correo	El asunto debe ser breve y claro , indicando el propósito de la solicitud. Ejemplo: <i>"Petición de Certificado de Residencia"</i> .
Saludo inicial	Comience con un saludo cordial y de respeto. Ejemplo: <i>"Estimado/a [nombre del ciudadano], reciba un cordial saludo."</i>
Lenguaje claro y accesible	Utilice un lenguaje claro, sencillo y accesible , sin tecnicismos, siglas ni abreviaturas complejas.
Redacción breve y directa	Los párrafos deben ser cortos y directos , con frases claras. Evite la información densa o complicada.
Firma del correo	Incluya la firma institucional con la información de contacto (nombre, cargo, correo y teléfono de la Alcaldía).
Revisión antes de enviar	Revise la ortografía y la redacción antes de enviar la respuesta al ciudadano.

6. Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Enviar correos incompletos	Falta de verificación antes de enviar	Revise la ortografía y complete toda la información antes de enviar.
Uso del correo para fines personales	Falta de control y supervisión	Evite el uso del correo para asuntos personales o envío de cadenas.
Falta de respuesta oportuna	Falta de seguimiento a la solicitud	Asegure el seguimiento de las solicitudes recibidas hasta su resolución.
Redacción confusa o poco clara	Uso de tecnicismos o mala ortografía	Use un lenguaje claro, breve y accesible. Revise la ortografía antes de enviar.
Acceso no autorizado	Falta de control de acceso	No permita que terceros accedan a su correo institucional. No comparta contraseñas.

7. Beneficios del Procedimiento de Atención por Correo Institucional

Beneficio	Impacto Positivo
Acceso fácil y rápido	Los ciudadanos pueden enviar solicitudes de forma remota y en cualquier momento.
Trazabilidad de la solicitud	Se garantiza un número de radicado para hacer seguimiento a cada solicitud recibida.
Reducción de visitas presenciales	Los ciudadanos no necesitan acudir de forma presencial, lo que reduce la congestión en los puntos de atención.
Eficiencia y ahorro de tiempo	Se optimiza el tiempo de atención, ya que las respuestas se envían de forma digital.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 46 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Beneficio	Impacto Positivo

4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La **Alcaldía de Fusagasugá** busca promover la **inclusión, la equidad y la justicia social** en la atención a sus ciudadanos, garantizando un **trato digno, justo y respetuoso** para todas las personas, sin importar su **origen, raza, orientación sexual, identidad de género, condición de discapacidad, religión o cualquier otra condición diferenciadora**.

El **enfoque diferencial** se basa en la **Ley 1618 de 2013**, que establece la obligación de las entidades públicas de adoptar **acciones efectivas y personalizadas** para atender las necesidades de **grupos poblacionales específicos**. De esta forma, se busca garantizar que cada ciudadano acceda a los **servicios y trámites de forma equitativa y sin discriminación**.

4.3.1. Objetivos del Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial

- **Garantizar la igualdad de trato y acceso:** Asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso igualitario a los **trámites y servicios públicos**.
- **Brindar atención prioritaria a grupos vulnerables:** Priorizar la atención de grupos en situación de vulnerabilidad.
- **Promover la inclusión y la equidad:** Asegurar la **inclusión social y la equiparación de oportunidades** para los ciudadanos en condiciones de desigualdad.
- **Evitar la discriminación:** Prevenir cualquier tipo de **trato desigual, rechazo o descalificación** hacia los ciudadanos por su raza, género, orientación sexual, religión, contexto social o condición física.

2. Lineamientos Generales para la Atención con Enfoque Diferencial

Aspecto Clave	Descripción / Pauta
Aplicación del enfoque diferencial	Asegurar que todas las personas sean atendidas bajo los principios de igualdad, equidad y equiparación de oportunidades .
Trato igualitario y no discriminación	Los colaboradores de la Alcaldía NO deben rechazar ni descalificar a ninguna persona por su raza, religión, género, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra condición.
Capacitación continua	Los funcionarios y contratistas deben recibir capacitación continua en enfoque diferencial para que reconozcan las necesidades de cada grupo poblacional.
Atención humanizada	Brindar una atención personalizada y con empatía , adaptada a las necesidades de cada grupo poblacional.
Acceso a la información	Facilitar el acceso a la información pública de forma accesible, comprensible y en diversos formatos para personas con discapacidad, niños, migrantes, entre otros.
Comunicación inclusiva	Usar un lenguaje claro, inclusivo y respetuoso en toda la atención, evitando términos ofensivos o despectivos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 47 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Aspecto Clave	Descripción / Pauta
Eliminación de barreras físicas y tecnológicas	Asegurar que las infraestructuras físicas y digitales sean accesibles para personas con discapacidades físicas, auditivas, visuales o cognitivas.
Atención preferencial	Se debe dar prioridad en la atención a las personas que pertenecen a los grupos con enfoque diferencial.
Orientación a la ciudadanía	Informar a los ciudadanos sobre sus derechos de acceso a la atención diferencial y cómo pueden solicitar esta atención.

3. Grupos de Atención con Enfoque Diferencial

Grupo Poblacional	Acciones Clave para la Atención Diferencial
Personas con Discapacidad (PcD)	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar el acceso físico con rampas, señalización en braille y atención prioritaria. - Usar lenguaje claro y sencillo. - Evitar el capacitismo (tratar a la persona con discapacidad como "inferior" o "dependiente").
Niños, Niñas y Adolescentes	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar un trato afectuoso y protector. - Usar un lenguaje sencillo, visual y amigable. - Garantizar su derecho a ser escuchados y tomados en cuenta.
Mujeres Gestantes	<ul style="list-style-type: none"> - Priorizar la atención para evitar que esperen en filas largas. - Brindar espacios cómodos y seguros para la espera y atención.
Personas Mayores	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar un trato con respeto y paciencia. - Facilitar la atención con asientos preferenciales y orientación personalizada.
Grupos Étnicos Diferenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Respetar y valorar las prácticas culturales de cada grupo étnico. - Usar un lenguaje claro y respetuoso, evitando términos ofensivos o despectivos.
Población LGBTIQ+	<ul style="list-style-type: none"> - Usar los pronombres y nombres elegidos por la persona. - Evitar la discriminación y la invisibilización de la orientación o identidad de género.
Personas Habitantes de Calle	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar una atención digna y no discriminatoria. - No juzgar ni estigmatizar la condición de la persona.
Población Migrante	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la atención a migrantes y extranjeros, respetando su derecho al acceso a la información pública. - Evitar comentarios discriminatorios o xenofóbicos.
Personas Privadas de la Libertad	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar la atención mediante canales digitales o sistemas de atención en línea. - Respetar la confidencialidad de la información del solicitante.
Víctimas del Conflicto Armado (PVCA)	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar una atención prioritaria y diferenciada para esta población. - No revictimizar a las personas en su atención y garantizar su protección y confidencialidad.

4. Acciones para Garantizar el Enfoque Diferencial

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 48 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Pauta
Identificación del usuario	Identificar si la persona pertenece a algún grupo con enfoque diferencial (gestantes, personas con discapacidad, niños, etc.).
Atención preferencial	Las personas de estos grupos deben recibir atención prioritaria , sin necesidad de hacer filas.
Acceso a la información	Proporcionar información en formatos accesibles (lectura en voz alta, lenguaje de señas, texto en braille, entre otros).
Acceso físico y digital	El acceso a los edificios y portales web debe ser accesible para personas con discapacidad física, auditiva o visual.
Capacitación al personal	Los funcionarios deben recibir capacitación en enfoque diferencial y derechos humanos.
Prevención de la discriminación	Evitar actitudes de rechazo o comentarios discriminatorios. Todos los ciudadanos tienen derecho a un trato respetuoso.
Comunicación inclusiva	Usar un lenguaje accesible e inclusivo (sin términos ofensivos o discriminatorios).
Seguimiento y evaluación	Realizar evaluaciones periódicas para asegurar que se cumple el enfoque diferencial en la atención a los ciudadanos.

5. Beneficios del Enfoque Diferencial

Beneficio	Impacto
Atención más equitativa y justa	Todos los ciudadanos tienen acceso a una atención equitativa y sin discriminación .
Mejora de la percepción ciudadana	La ciudadanía percibe una Alcaldía inclusiva y respetuosa de los derechos humanos .
Reducción de quejas y reclamos	Los ciudadanos se sienten respetados y valorados, reduciendo las quejas por trato discriminatorio.
Fortalecimiento de la imagen institucional	La Alcaldía proyecta una imagen de compromiso, respeto e inclusión ante la ciudadanía.

4.3.2. Definiciones Clave para la Atención con Enfoque Diferencial

Este glosario presenta las definiciones esenciales que sustentan la atención con enfoque diferencial en la Alcaldía de Fusagasugá. Estas definiciones permiten establecer criterios claros para la atención incluyente, accesible y equitativa, garantizando el respeto por la diversidad y la no discriminación.

Acceso y Accesibilidad: Condiciones de acceso universal que garantizan que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, accedan a los servicios, el transporte, la información y las comunicaciones. Incluye la adaptación de entornos físicos, objetos, herramientas, tecnologías y servicios.

Acciones afirmativas: Medidas y acciones destinadas a eliminar barreras de acceso y discriminación hacia grupos vulnerables. Estas acciones promueven la igualdad de oportunidades y la inclusión social.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 49 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Atención: Comunicación de doble vía entre los servidores públicos y los ciudadanos que acceden a la Alcaldía para presentar peticiones, recibir orientación, adelantar trámites o acceder a servicios.

Continuidad: Garantía de que las personas recibirán una atención sin interrupciones innecesarias y con la secuencia lógica de actividades requeridas.

Cuidador o Cuidadores: Personas o instituciones que asumen la atención, protección y cuidado de personas dependientes, tales como familiares, personal contratado o voluntarios.

Grupos Étnicos: Poblaciones con características culturales propias, como costumbres, tradiciones e identidad cultural que los diferencian de la sociedad mayoritaria.

Heterosexual: Persona que orienta su deseo erótico-afectivo hacia personas del sexo opuesto.

Homosexual: Persona que dirige su deseo erótico-afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer homosexual y gay al hombre homosexual.

Intersexual: Persona que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin que haya predominancia de uno sobre el otro.

Lenguaje Claro: Uso de un lenguaje accesible, sencillo y directo, que prioriza la comprensión por parte de la ciudadanía, eliminando siglas, tecnicismos y jergas especializadas.

LGBTIQ+: Acrónimo que incluye a Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, Intersexuales, Queer y más. Se refiere a la diversidad de identidades de género y orientaciones sexuales.

Mujer Gestante: Persona que se encuentra en el proceso de gestación (embarazo), comprendido entre la concepción y el parto (aproximadamente 288 días).

Niños, Niñas y Adolescentes: Se consideran niños y niñas a las personas entre 0 y 12 años, y adolescentes a las personas entre 12 y 18 años. La atención de estos grupos debe estar centrada en la protección de sus derechos.

Persona con Discapacidad (PcD): Personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con barreras del entorno, ven afectada su participación plena en la sociedad.

Persona Mayor: Persona de 60 años o más de edad que, por su condición, recibe atención preferencial en los trámites y servicios públicos.

Transgeneristas: Personas que transitan entre identidades de género no convencionales. Se clasifican en:

- Transformistas: Asumen temporalmente comportamientos del género opuesto.
- Travestis: Asumen de forma permanente la vestimenta o conductas del género opuesto.
- Transexuales: Personas que no se identifican con su sexo biológico y, en algunos casos, acceden a intervenciones médicas para modificar su cuerpo.

Tutor: Persona designada por un juez para velar por los derechos, la protección y el bienestar de menores de edad o personas incapaces, actuando como su representante legal.

Ventanilla Preferencial: Punto de atención habilitado para la atención prioritaria de personas con condiciones especiales, como personas mayores, mujeres gestantes, niños menores de 5 años y personas con discapacidad.

Víctimas: Personas que, de forma individual o colectiva, han sufrido un daño como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o violaciones de derechos humanos.

4.3.3. Protocolo de atención a personas con Discapacidad – PCD

El protocolo de atención a Personas con Discapacidad (PcD) en la Alcaldía de Fusagasugá está alineado con los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 50 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. Este procedimiento busca garantizar un trato respetuoso, equitativo y no asistencialista, priorizando las necesidades de este grupo poblacional en el acceso a los servicios y trámites ofrecidos por la Alcaldía.

Pautas Generales para la Atención a Personas con Discapacidad

Acción Clave	Descripción / Procedimiento
Permitir el ingreso inmediato	Permita el ingreso de la Persona con Discapacidad (PcD) de forma prioritaria y comunique al orientador correspondiente para que sea atendida con prontitud.
Identificación y presentación	Preséntese, identifíquese y pregunte de manera clara y respetuosa sobre el trámite o servicio que la persona necesita realizar.
Consulta directa al ciudadano	Si la persona está acompañada, dirija las preguntas directamente al ciudadano con discapacidad , respetando su autonomía.
Actitud de respeto y equidad	Mantenga una actitud respetuosa, sin adoptar un tono asistencialista o condescendiente. Trate a la persona como un usuario igualitario.
Servicio adaptado	Ofrezca una actitud de servicio proactiva, cubriendo únicamente aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Atención Específica Según el Tipo de Discapacidad

Tipo de Discapacidad	Pautas de Atención
Discapacidad Visual	<ul style="list-style-type: none"> - Preséntese verbalmente, indicando su nombre y cargo. - Si ofrece ayuda, hágalo con claridad, preguntando cómo prefiere ser guiada. - Lea documentos necesarios en voz alta si la persona lo solicita.
Discapacidad Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> - Establezca contacto visual directo con la persona. - Use comunicación escrita o gestos claros si es necesario. - En caso de que la persona cuente con un intérprete de lengua de señas, diríjase siempre al ciudadano, no al intérprete.
Discapacidad Física	<ul style="list-style-type: none"> - Asegúrese de que las instalaciones sean accesibles, como rampas y pasamanos.
	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrezca apoyo solo si la persona lo solicita. - Evite mover objetos personales como sillas de ruedas sin autorización.
Discapacidad Cognitiva o Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> - Use un lenguaje claro, sencillo y directo. - Sea paciente y brinde información de forma repetida si es necesario. - Pregunte al cuidador o acompañante solo cuando sea imprescindible.

Consideraciones Importantes

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 51 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

1. Lenguaje Inclusivo:

- Use el término **Persona con Discapacidad (PcD)** en lugar de términos como "discapacitado" o "persona en situación de discapacidad".
- Evite usar lenguaje condescendiente o que reduzca la autonomía de la persona.

2. Infraestructura y Acceso:

- Garantice que las **instalaciones y servicios sean accesibles**, incluyendo rampas, ascensores, baños adaptados y señalización en braille o de alto contraste.

3. Prioridad en la Atención:

- Las Personas con Discapacidad tienen derecho a atención preferencial. Asegúrese de que no deban esperar en filas prolongadas.

4. Confidencialidad y Respeto:

- Mantenga la confidencialidad de cualquier información personal que la persona con discapacidad comparta durante la atención.

Beneficios de Implementar este Procedimiento

Beneficio	Impacto Positivo
Acceso Equitativo	Garantiza que las Personas con Discapacidad accedan a los servicios de forma equitativa y sin barreras.
Respeto a los Derechos Humanos	Promueve el respeto por los derechos fundamentales y la dignidad de las Personas con Discapacidad.
Mejora de la Percepción Ciudadana	Refuerza la confianza de la ciudadanía en la Alcaldía como una institución inclusiva y accesible.

4.3.3.1. Protocolo de Atención a Personas con Deficiencia Visual

La atención a Personas con Deficiencia Visual en la Alcaldía de Fusagasugá debe realizarse con empatía, respeto y considerando las necesidades específicas de cada individuo. Este procedimiento busca garantizar una experiencia accesible, digna y eficiente en el acceso a los servicios públicos.

Pautas Generales para la Atención a Personas con Deficiencia Visual

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Comunicación verbal y atención	Hable con el ciudadano manteniendo una actitud de respeto y atención . Aunque no puedan verle, las personas con deficiencia visual perciben de dónde proviene la voz y si usted está mirando hacia otro lado mientras le habla.
Ofrecimiento de ayuda	Pregunte si necesita ayuda para desplazarse por el lugar. Frase recomendada: <i>“¿Desea que le ayude a desplazarse por este espacio?”</i>
Guía en el desplazamiento	Si la persona acepta su ayuda: <ul style="list-style-type: none"> - No la tome bruscamente. - Ubíquese un paso adelante y permita que tome su codo o hombro. - Camine despacio, en línea recta y evitando movimientos bruscos. - Evite caminar muy rápido.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 52 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad	

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Indicaciones precisas	Si el ciudadano prefiere desplazarse sin su ayuda, proporcione indicaciones claras y precisas que le permitan orientarse en el espacio.
Interacción con perro guía	- Si la persona está acompañada de un perro guía , camine al lado opuesto del animal. - No distraiga, acaricie ni alimente al perro guía. - Evite cualquier comentario o interacción con el perro.
Tono y ritmo de voz	Use un tono de voz natural , sin elevarlo innecesariamente. No hable de forma excesiva ni piense que necesita dirigirle constantemente. La conversación debe fluir de forma natural.
Lectura de documentos	- Lea documentos claramente y despacio , asegurándose de pronunciar bien cada palabra. - No resuma ni comente el contenido del documento, a menos que la persona lo solicite expresamente.
Descripción del contenido entregado	Al entregar documentos, mencione claramente cuáles son y explique su contenido de manera detallada si la persona lo solicita.
Aviso antes de retirarse	Si por alguna razón debe dejar a la persona sola, infórmeselo antes de retirarse para evitar que se sienta desorientada. Frase recomendada: <i>“Voy a ausentarme un momento. Regreso enseguida.”</i>

Consideraciones Adicionales

1. **Evitar el asistencialismo:**
 - Trate a la persona con **respeto e igualdad**, sin mostrar actitudes condescendientes o asistencialistas.
 - Respete su autonomía y decisiones.
2. **Infraestructura accesible:**
 - Asegúrese de que las instalaciones tengan **pasillos despejados, señalización en braille y elementos de apoyo** para facilitar el acceso y desplazamiento.
3. **Atención personalizada:**
 - Cada persona tiene necesidades diferentes; adapte su atención según la situación específica del ciudadano.

Frases Clave para la Atención

Situación	Frase Recomendada
Ofrecer ayuda	<i>“¿Puedo ayudarle a desplazarse o necesita alguna orientación?”</i>
Guiar a la persona	<i>“Por favor, tome mi codo/hombro. Caminaré despacio para guiarle.”</i>
Describir el espacio	<i>“El pasillo tiene dos puertas a la derecha; continúe recto y llegará al ascensor.”</i>
Leer documentos	<i>“Voy a leerle el contenido de este documento. Por favor, avíseme si necesita que aclare algo.”</i>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 53 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Situación	Frase Recomendada
Avisar antes de retirarse	<i>“Voy a ausentarme un momento. Regreso enseguida. ¿Hay algo más que necesite?”</i>

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Tomar bruscamente al ciudadano	Falta de comunicación antes de actuar	Pregunte antes de ofrecer ayuda y permita que la persona tome su codo u hombro.
Hablar en tono alto	Suposición de que la persona no escucha bien	Use un tono natural y permita que la conversación fluya normalmente.
Interactuar con el perro guía	Curiosidad o desconocimiento	Evite acariciar, alimentar o distraer al perro guía, ya que está en función de trabajo.
No avisar antes de retirarse	Falta de empatía	Informe al ciudadano antes de ausentarse, para que no se sienta desorientado.

Beneficios de Este Protocolo

Beneficio	Impacto Positivo
Atención inclusiva y equitativa	Garantiza que las personas con deficiencia visual reciban una atención adaptada a sus necesidades.
Fortalecimiento de la autonomía	Permite que las personas con deficiencia visual se sientan autónomas y respetadas durante su atención.
Mejora de la experiencia ciudadana	Refuerza la percepción de la Alcaldía como una entidad comprometida con la inclusión y el respeto a los derechos humanos .

4.3.3.2. Protocolo de Atención a Personas con Limitación Física o Motora

La atención a personas con limitación física o motora debe garantizar una experiencia accesible, segura y respetuosa en el acceso a los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Fusagasugá. Este procedimiento está diseñado para facilitar la movilidad y asegurar una interacción adecuada con las personas que utilizan sillas de ruedas, muletas, caminadores u otros apoyos de movilidad.

Pautas Generales para la Atención a Personas con Limitación Física o Motora

Acción Clave	Descripción / Procedimiento
Mantener al alcance los instrumentos de apoyo	Asegúrese de que las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas estén siempre al alcance de la persona y en un lugar accesible.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 54 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Procedimiento
No manipular sin permiso	No toque ni cambie de lugar los instrumentos de apoyo sin antes pedir permiso o informar a la persona. Frase recomendada: <i>“¿Puedo mover su bastón para que esté más cómodo/a?”</i>
Ubicación frente a la persona	Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella, a corta distancia , para facilitar la comunicación y evitar posturas incómodas.
Identificación de rutas accesibles	Identifique la ruta más adecuada y cómoda para que la persona se movilice dentro del punto de atención o hacia la oficina de destino, evitando barreras arquitectónicas.
Altura de la conversación	Si la conversación supera los cinco (5) minutos , sitúese a la altura de los ojos de la persona (por ejemplo, sentándose en una silla), evitando posturas forzadas.
Permiso antes de empujar la silla de ruedas	Antes de empujar una silla de ruedas, pregunte a la persona si desea ayuda y permita que le indique cómo manejar su silla . No tome decisiones sin su consentimiento.
No usar la silla como apoyo	No se apoye en la silla de ruedas , ya que esta forma parte del espacio personal de la persona que la utiliza.
Ritmo de desplazamiento	Al acompañar a la persona, camine despacio y ajuste su ritmo al de la persona, ya sea que use o no aparatos de movilidad.
Desalojo en emergencias	En caso de emergencia: - Si el uso del ascensor está permitido , priorice este medio para el desalojo. - Si es necesario evacuar por escaleras , cargue a la persona en brazos con su consentimiento y garantice su seguridad.

Consideraciones Adicionales

1. Empatía y respeto por la autonomía:

- Respete siempre la **autonomía y decisión** de la persona. Ofrezca ayuda, pero no imponga asistencia.
- Frase recomendada: *“¿En qué puedo ayudarle para que se sienta más cómodo/a?”*

2. Adaptación del entorno físico:

- Asegúrese de que las **instalaciones sean accesibles**, con rampas, pasillos amplios y elevadores en funcionamiento.
- Verifique que los muebles, escritorios y módulos de atención sean de una altura adecuada para personas en silla de ruedas.

3. Confianza y profesionalismo:

- Evite actitudes condescendientes o que refuercen el asistencialismo. Trate a la persona como un usuario igualitario y con respeto.
- Mantenga una **actitud profesional y empática** en todo momento.

Frases Clave para la Atención

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 55 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Situación	Frase Recomendada
Ofrecer ayuda	<i>“¿Le gustaría que le ayude a moverse hacia el módulo de atención?”</i>
Manipular instrumentos de ayuda	<i>“Voy a mover su bastón para que esté más cómodo/a. ¿Está bien?”</i>
Empujar la silla de ruedas	<i>“¿Puedo ayudarle empujando su silla? Por favor, indíqueme cómo lo prefiere.”</i>
Evacuación en emergencias	<i>“Por motivos de seguridad, le ayudaremos a bajar las escaleras en brazos. ¿Está de acuerdo?”</i>

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Mover instrumentos de ayuda sin aviso	Falta de comunicación	Siempre pida permiso antes de manipular muletas, sillas o bastones.
No ajustar el ritmo de desplazamiento	Apresurarse por desconocimiento	Adapte su ritmo al de la persona y camine despacio para mayor comodidad.
Usar la silla de ruedas como apoyo	Desconocimiento de los límites personales	Trate la silla como una extensión del espacio personal de la persona.
Desalojo inapropiado en emergencias	Falta de capacitación o recursos adecuados	Priorice el uso del ascensor y, de no ser posible, evacúe con seguridad en brazos.

Beneficios de Este Procedimiento

Beneficio	Impacto Positivo
Atención respetuosa y segura	Garantiza que las personas con limitación física o motora sean atendidas con dignidad y respeto.
Mayor autonomía para el usuario	Refuerza la confianza de la persona en su capacidad para realizar trámites con el apoyo necesario.
Inclusión y equidad	Proyecta una imagen institucional de compromiso con la inclusión y el respeto a la diversidad.

4.3.3.3 Protocolo de Atención a Personas con Limitación Cognitiva

La atención a personas con limitación cognitiva en la Alcaldía de Fusagasugá debe estar centrada en la paciencia, comprensión y claridad. Este protocolo busca garantizar que las personas con limitaciones en su capacidad cognitiva puedan acceder a los servicios y trámites de manera equitativa, respetuosa y efectiva.

Pautas Generales para la Atención a Personas con Limitación Cognitiva

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 56 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Escucha con paciencia y amabilidad	Entienda que las personas con limitación cognitiva pueden necesitar más tiempo para comprender conceptos o entregar información. Escuche con calma, mostrando empatía en todo momento.
Información clara y sencilla	Brinde información en lenguaje sencillo, claro y concreto , evitando tecnicismos o frases complejas. Utilice ejemplos visuales o prácticos cuando sea necesario.
Validación de la comprensión	Durante todo el proceso, asegúrese de que la persona ha comprendido la información proporcionada. Frase recomendada: <i>“¿Quedó claro o necesita que le explique nuevamente?”</i>
Uso de recursos visuales	Utilice elementos visuales (imágenes, diagramas o símbolos) que faciliten la comprensión del trámite o solicitud.
Evitar críticas o discusiones	Mantenga una actitud positiva y profesional. Evite hacer comentarios críticos o iniciar discusiones si la persona presenta dificultades para comprender o responder.

Consideraciones Adicionales

1. Empatía y respeto:

- Trate a la persona con **dignidad y respeto**, evitando actitudes condescendientes o de superioridad.
- Reconozca sus esfuerzos y brinde palabras de apoyo para generar confianza.

2. Acompañamiento si es necesario:

- En caso de que la persona esté acompañada por un cuidador, trabaje en conjunto para asegurar que se brinde la mejor orientación posible.
- Sin embargo, dirija siempre la conversación a la persona con limitación cognitiva.

3. Ambiente adecuado:

- Proporcione un ambiente tranquilo, sin distracciones, que facilite la atención y el enfoque de la persona durante el proceso.

Frases Clave para la Atención

Situación	Frase Recomendada
Explicación inicial	<i>“Voy a explicarle cómo se hace este trámite paso a paso. Por favor, avíseme si algo no le queda claro.”</i>
Uso de ejemplos	<i>“Por ejemplo, si quiere hacer esto, primero debe completar este formulario y después entregarlo aquí.”</i>
Validación de comprensión	<i>“¿Le quedó claro lo que debemos hacer? Si necesita, puedo explicarlo de nuevo.”</i>
Refuerzo positivo	<i>“Está haciendo un excelente trabajo. Vamos paso a paso para completar el trámite.”</i>

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 14/02/2025
			Página: 57 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Hablar demasiado rápido	Falta de ajuste en el ritmo de atención	Hable despacio y en un tono calmado, adaptándose al ritmo de la persona.
Usar tecnicismos o lenguaje complejo	Falta de empatía o desconocimiento del protocolo	Use un lenguaje claro, sencillo y concreto, adaptado a las necesidades de la persona.
Ignorar la validación de comprensión	Suposición de que la persona entendió correctamente	Pregunte directamente si necesita más explicación o apoyo visual.
Actuar con condescendencia	Tratar a la persona como incapaz de participar activamente	Reconozca la capacidad de la persona y bríndele autonomía en el proceso.

Beneficios de este Protocolo

Beneficio	Impacto Positivo
Atención inclusiva y efectiva	Permite que las personas con limitación cognitiva accedan a los servicios de manera equitativa y con dignidad.
Generación de confianza	Refuerza la confianza de la persona al sentirse escuchada, respetada y comprendida durante el proceso.
Mejora de la percepción ciudadana	Proyecta una imagen institucional comprometida con la inclusión y el respeto por la diversidad.

4.3.3.4 Protocolo de Atención a Personas con Limitación Auditiva

La atención a personas con limitación auditiva en la Alcaldía de Fusagasugá requiere un enfoque centrado en la claridad, paciencia y comunicación efectiva. Este procedimiento tiene como objetivo garantizar que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder a los servicios y trámites de manera equitativa y sin barreras.

Pautas Generales para la Atención a Personas con Limitación Auditiva

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Hablar de frente y con claridad	Mantenga contacto visual directo con la persona y articule las palabras de forma clara y pausada. Evite hablar rápidamente.
Evitar taparse la boca o voltearse	No cubra su boca ni se gire mientras habla, ya que muchas personas con discapacidad auditiva utilizan la lectura labial para comprender lo que se dice.
Evitar gestos exagerados	Use un lenguaje corporal natural , sin gestos exagerados, ya que la información visual es crucial y los movimientos extremos pueden generar confusión.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 58 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Solicitar aclaraciones si es necesario	Si no entiende lo que la persona intenta comunicar, pídale amablemente que lo repita o que lo escriba. No finja haber entendido si no es el caso.
Comunicación escrita	Si utiliza texto escrito como medio de comunicación, sea breve y claro . Tenga en cuenta que no todas las personas sordas tienen fluidez en la lectura y escritura, por lo que debe emplear frases sencillas y concretas.

Consideraciones Adicionales

1. **Uso del lenguaje no verbal:**
 - Asegúrese de que su **lenguaje corporal** sea congruente con lo que está expresando verbalmente.
 - Evite transmitir actitudes de frustración o impaciencia a través de su postura o gestos.
2. **Facilitar recursos visuales:**
 - Siempre que sea posible, utilice **materiales visuales** (imágenes, diagramas, pantallas) para reforzar la comunicación y hacer que el mensaje sea más claro.
3. **Evitar el paternalismo:**
 - Trate a la persona con limitación auditiva con **respeto y dignidad**, evitando actitudes condescendientes o que reduzcan su autonomía.
4. **Considerar el uso de intérpretes:**
 - En casos complejos, si la persona con discapacidad auditiva utiliza **lengua de señas** y cuenta con un intérprete, asegúrese de dirigirse directamente al ciudadano y no al intérprete.

Frases Clave para la Atención

Situación	Frase Recomendada
Aclaración de mensajes	<i>“¿Podría repetir lo que mencionó? Si lo prefiere, puede escribirlo aquí.”</i>
Comunicación escrita	<i>“Voy a escribirle lo que necesito explicarle. Por favor, avíseme si no lo comprende completamente.”</i>
Uso de lengua de señas	<i>“¿Prefiere comunicarse por escrito o en lengua de señas? Estoy aquí para ayudarle.”</i>

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Hablar rápido o cubrir la boca	Falta de conciencia sobre la lectura labial	Hable despacio y mantenga contacto visual directo, sin cubrirse la boca.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 59 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Hacer gestos exagerados	Creencia de que los gestos mejoran la comunicación	Use gestos naturales y mantenga una postura relajada.
No pedir aclaraciones	Temor a incomodar a la persona	Si no comprende algo, pida con respeto que lo repita o que lo escriba.
Suponer que todas las personas sordas saben leer y escribir	Falta de conocimiento sobre la diversidad en la comunidad sorda	Adapte la comunicación a las necesidades individuales del ciudadano.

Beneficios de Este Protocolo

Beneficio	Impacto Positivo
Acceso equitativo a la información	Garantiza que las personas con limitación auditiva reciban información clara y accesible.
Fortalecimiento de la confianza	Refuerza la confianza de la persona al sentirse comprendida y respetada durante su interacción con la institución.
Inclusión y respeto por la diversidad	Proyecta a la Alcaldía como una institución inclusiva y comprometida con la igualdad de acceso a los servicios públicos.

4.3.4 Protocolo de Atención a Personas de Talla Baja

El protocolo de atención a personas de talla baja en la Alcaldía de Fusagasugá tiene como objetivo garantizar una experiencia accesible, respetuosa y adaptada a sus necesidades específicas. Este protocolo reconoce que la talla baja puede generar barreras en la interacción y el acceso a espacios físicos, por lo que establece recomendaciones para asegurar una atención equitativa y digna.

Pautas Generales para la Atención a Personas de Talla Baja

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Adaptar el módulo de atención	De forma respetuosa y profesional , ajuste la altura de su módulo, escritorio o lugar de atención para que la persona quede a una altura adecuada para interactuar cómodamente.
Trato según la edad cronológica	Trate al ciudadano con base en su edad cronológica y no en su apariencia física. Use un lenguaje apropiado, respetuoso y acorde con su edad.
Elementos al alcance	Durante el proceso de atención, asegúrese de que todos los elementos necesarios, como formularios o documentos, estén al alcance de la mano de la persona.
Facilitar el acceso a espacios	Si la persona requiere desplazarse dentro del lugar de atención, asegúrese de que los accesos sean libres de barreras físicas que puedan dificultar su movilidad.

Consideraciones Adicionales

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 60 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

1. Empatía y respeto:

- Evite cualquier comentario o actitud que pueda ser percibida como condescendiente o discriminatoria.
- Aborde a la persona con **empatía y profesionalismo**, respetando su dignidad.

2. Adaptación del entorno físico:

- Proporcione un espacio accesible y adecuado para que la persona pueda **desplazarse cómodamente** y realizar sus trámites sin dificultad.

3. Facilitar procesos de atención:

- En caso de que la persona solicite apoyo adicional, como alcanzar objetos en lugares altos, brinde ayuda de manera **proactiva y sin incomodar al ciudadano**.

Frases Clave para la Atención

Situación	Frase Recomendada
Adaptación del módulo	<i>“Permítame ajustar este espacio para que pueda estar más cómodo/a durante el trámite.”</i>
Apoyo en el alcance	<i>“¿Puedo acercar este documento o material para que esté más accesible para usted?”</i>
Trato respetuoso	<i>“¿Cómo puedo ayudarle con su solicitud hoy?” (Manteniendo un tono profesional y acorde con su edad).</i>

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Tratar a la persona según su apariencia física	Suposición basada en la estatura o el tamaño de la persona	Trate al ciudadano con base en su edad cronológica , no en su apariencia.
No ajustar el módulo de atención	Falta de consideración hacia la accesibilidad	Ajuste el espacio para que la persona esté a una altura cómoda y digna para interactuar.
Colocar objetos fuera de alcance	Desconocimiento de las necesidades específicas	Asegúrese de que todos los materiales y herramientas estén al alcance directo de la persona.
Actuar con condescendencia	Percepción errónea de inferioridad	Trate a la persona con igualdad y respeto , sin actitudes paternalistas.

Beneficios de Este Protocolo

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 61 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Beneficio	Impacto Positivo
Acceso equitativo a los servicios	Garantiza que las personas de talla baja puedan acceder a los servicios de manera cómoda y sin barreras.
Mejora de la experiencia ciudadana	Refuerza la confianza del ciudadano al sentirse respetado, incluido y atendido con dignidad.
Fortalecimiento de la inclusión	Proyecta a la Alcaldía como una institución que respeta la diversidad y está comprometida con la inclusión social.

4.3.5 Protocolo de Atención a Adultos Mayores y Mujeres Gestantes

El protocolo de atención a adultos mayores y mujeres gestantes en la Alcaldía de Fusagasugá está diseñado para garantizar una atención prioritaria, respetuosa y empática, reconociendo sus necesidades específicas y promoviendo su bienestar durante el acceso a los servicios y trámites institucionales.

Pautas Generales para la Atención a Adultos Mayores y Mujeres Gestantes

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Atención prioritaria	Otorgue atención preferencial de acuerdo con el orden de llegada , evitando que deban esperar largos períodos en la sala de espera.
Lenguaje respetuoso y profesional	Evite el uso de diminutivos o expresiones paternalistas que puedan ser percibidas como condescendientes. Refiera a la persona con respeto y profesionalismo.
Empatía y comprensión	Póngase en el lugar de la persona para comprender mejor las solicitudes o trámites que realiza. Frase recomendada: <i>"Entiendo su situación. Vamos a resolverlo juntos."</i>
Respeto por sus ritmos y valores	Adapte su ritmo de atención a las capacidades y necesidades de la persona, respetando sus valores, concepciones y conductas. Busque siempre llegar a un consenso con el interlocutor.

Consideraciones Adicionales

1. Ambiente accesible y cómodo:

- Proporcione un espacio adecuado para que los adultos mayores y mujeres gestantes puedan esperar cómodamente, con asientos accesibles y un ambiente tranquilo.

2. Empatía sin paternalismo:

- Trate a los adultos mayores y mujeres gestantes como ciudadanos activos y con plena capacidad de decisión, evitando actitudes que puedan interpretarse como condescendientes.

3. Acompañamiento en trámites complejos:

- Si el trámite o solicitud requiere múltiples pasos, ofrezca acompañamiento adicional para facilitar el proceso y evitar confusiones o molestias.

Frases Clave para la Atención

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 62 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Situación	Frase Recomendada
Atención prioritaria	<i>“Por favor, permítame atenderle de inmediato. Su bienestar es nuestra prioridad.”</i>
Trato respetuoso	<i>“Señora/señor [nombre], ¿en qué puedo ayudarle hoy?”</i>
Empatía en la comunicación	<i>“Entiendo su solicitud. Déjeme explicarle cómo podemos resolverlo de la mejor manera posible.”</i>
Acompañamiento adicional	<i>“Permítame acompañarle en este proceso para que todo sea más sencillo y rápido.”</i>

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Hacer esperar innecesariamente	Falta de aplicación del protocolo de atención prioritaria	Atienda a los adultos mayores y mujeres gestantes en el orden de llegada y priorice su atención.
Uso de diminutivos o expresiones paternalistas	Desconocimiento del impacto negativo de estas expresiones	Refiera a la persona con respeto y profesionalismo , evitando términos como “abuelito” o “mi niña”.
Falta de empatía	Falta de sensibilidad o comprensión	Practique la escucha activa y póngase en el lugar de la persona para atender sus necesidades.
No adaptar el ritmo de atención	Imposición del ritmo del servidor público sobre el ciudadano	Ajuste el ritmo de atención a las capacidades del adulto mayor o mujer gestante.

Beneficios de Este Protocolo

Beneficio	Impacto Positivo
Acceso rápido y preferencial	Garantiza que los adultos mayores y mujeres gestantes sean atendidos con prontitud y sin demoras innecesarias.
Mejora de la experiencia ciudadana	Refuerza la percepción de la Alcaldía como una institución comprometida con el respeto y bienestar de sus ciudadanos.
Promoción de la inclusión	Proyecta una imagen de sensibilidad y empatía hacia las necesidades específicas de grupos prioritarios.

4.3.6 Protocolo de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

La atención a niños, niñas y adolescentes en la Alcaldía de Fusagasugá debe ser preferencial y prioritaria, garantizando el respeto de sus derechos y brindando un servicio adaptado a sus necesidades y capacidades. Este protocolo tiene como objetivo proteger la dignidad y privacidad de este grupo poblacional, asegurando un trato adecuado y profesional.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 63 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Pautas Generales para la Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

Acción Clave	Descripción / Protocolo
Atención preferencial	Los niños, niñas y adolescentes deben ser atendidos con prioridad sobre otros ciudadanos , respetando el orden de llegada al punto de atención.
Escucha activa y respetuosa	Escuche con atención y sin gestos de duda las solicitudes o preguntas realizadas por el niño, niña o adolescente. Valide su punto de vista.
Trato respetuoso y personalizado	Llame al niño, niña o adolescente por su nombre , evitando el uso de diminutivos o términos cariñosos.
Garantía de derechos	En todo momento, garantice y priorice los derechos del niño, niña o adolescente , asegurándose de actuar en su mejor interés.
Prohibición de contacto físico inapropiado	Ningún colaborador puede tener contacto físico fuera de los protocolos institucionales. Se deben evitar encuentros no regulados fuera del marco institucional.
Lenguaje claro y sencillo	Proporcione orientación y respuestas en un lenguaje comprensible , adaptado a la edad y capacidades del solicitante.
Protección de datos personales	No utilice ni comparta los datos personales de niños, niñas o adolescentes para fines no relacionados con el requerimiento ni los divulgue a terceros sin una autorización formal.
Reconocimiento como sujetos de derechos	Considere al niño, niña o adolescente como un sujeto de derechos en pleno desarrollo, con capacidades en proceso de fortalecimiento.

Consideraciones Adicionales

1. **Ambiente seguro y amigable:**
 - Proporcione un espacio que sea cómodo, seguro y acogedor para los niños, niñas y adolescentes durante su tiempo de espera y atención.
2. **Confidencialidad y privacidad:**
 - Resguarde la información personal y los datos sensibles de los niños, niñas y adolescentes, evitando su divulgación o mal uso.
3. **Capacitación del personal:**
 - Asegúrese de que los colaboradores encargados de la atención a esta población reciban **capacitación específica** sobre sus derechos y necesidades.
4. **Autorización formal para divulgación:**
 - Solo comparta información de un niño, niña o adolescente si está relacionada con la **garantía de sus derechos** y existe una **solicitud formal** respaldada por las autoridades competentes.

Frases Clave para la Atención

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 64 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Situación	Frase Recomendada
Inicio de la atención	<i>"Hola [nombre del niño, niña o adolescente], ¿en qué puedo ayudarle hoy?"</i>
Garantizar la comprensión	<i>"Voy a explicarte esto de una forma sencilla. Si no me hago entender algo, por favor decírmelo para que lo repita."</i>
Escucha activa	<i>"Le estoy escuchando. ¿Puede contarme más para entender mejor su solicitud?"</i>
Confidencialidad	<i>"Sus datos estarán seguros. Solo los usaremos para ayudarle con este trámite."</i>

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Uso de términos cariñosos o diminutivos	Percepción errónea de que son apropiados para niños	Trate al niño, niña o adolescente con respeto y llámelo por su nombre.
Desatender la confidencialidad	Falta de conciencia sobre la protección de datos	Resguarde estrictamente la información personal y compártala solo bajo autorización formal.
No garantizar atención prioritaria	Falta de implementación del protocolo	Asegúrese de atender a los niños, niñas y adolescentes de manera preferencial.
Lenguaje complejo o técnico	Uso de términos no adecuados a la edad del solicitante	Adapte el lenguaje a la edad y capacidades del niño o adolescente, usando explicaciones simples y claras.

Beneficios de Este Protocolo

Beneficio	Impacto Positivo
Garantía de derechos	Asegura que los derechos de los niños, niñas y adolescentes sean respetados y protegidos en todo momento.
Confianza en la institución	Genera confianza en los niños y sus familias al recibir un trato profesional, digno y adecuado a sus necesidades.
Promoción de la inclusión	Refuerza la imagen de la Alcaldía como una entidad inclusiva, sensible y comprometida con la protección de los más vulnerables.

4.3.7 Pautas para Brindar un Servicio Respetuoso, Incluyente y Sin Discriminación por Orientación Sexual o Identidad de Género

La atención a personas con diversas orientaciones sexuales e identidades de género debe garantizar un trato respetuoso, incluyente y libre de prejuicios. Este protocolo asegura que todas las personas reciban un servicio digno, basado en el reconocimiento del libre desarrollo de la personalidad y el respeto por su identidad y decisiones.

Pautas Generales para Brindar un Servicio Respetuoso e Incluyente

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 65 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Acción Clave	Descripción / Procedimiento
Reconocimiento de la identidad	Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y de género , lo cual corresponde al libre desarrollo de la personalidad. Evite asumir o cuestionar esta identidad.
Evitar juicios de valor	Absténgase de realizar gestos, ademanes o actitudes que sugieran juicio o prevención hacia una persona por su forma de vestir, hablar o comportarse.
Evitar presunciones	No asuma el género de una persona con base en su apariencia o vestimenta. Espere a que la persona indique cómo desea ser identificada.
Uso del nombre y género preferido	Salude de manera neutral y pregunte el nombre de la persona. Use esta información para referirse a ella según su género de identificación (ej.: señor, señora, etc.).
Lenguaje respetuoso y neutro	Evite usar términos como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "ustedes", salvo que la persona lo solicite o se identifique de esa forma.

Recomendaciones Específicas

1. Saludo Inicial y Uso del Nombre:

- Al saludar, mantenga un tono neutral hasta que la persona indique su género de identificación.
- Frase recomendada: *"Hola, ¿cómo prefieres que me dirija a ti?"*
- Use el **nombre que la persona indique**, incluso si no coincide con su documento de identidad.

2. Interacción con Personas Transgénero:

- Si no está seguro/a de cómo dirigirse a la persona, pregunte con respeto: *"¿Cómo prefiere que me dirija a usted?"*
- Respete el género de identificación de la persona y evite referirse a ella por su género asignado al nacer.

3. Evitar Lenguaje Discriminatorio:

- Absténgase de utilizar términos o frases que puedan resultar ofensivas o que presuman pertenencia a un grupo sin justificación.
- No use frases como: *"ustedes son muy unidos"* o *"la comunidad de ustedes"*, a menos que la persona utilice estas palabras.

4. Evitar Presunciones Basadas en la Apariencia:

- En casos en que no pueda identificar el género de una persona, opte por un saludo general y espere que la persona proporcione las pautas necesarias.
- Ejemplo: *"Bienvenido/a. ¿Cómo puedo ayudarte?"*

Errores Comunes y Cómo Evitarlos

Error Común	Causa	Cómo Solucionarlo
Asumir el género de la persona	Basarse en la apariencia física o vestimenta	Espere que la persona indique su género o prefiera dirigirse con neutralidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 66 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Uso de términos inapropiados	Desconocimiento de las preferencias de la persona	Evite usar términos colectivos como "comunidad" sin autorización explícita.
Reaccionar con sorpresa o incomodidad	Falta de preparación o empatía	Mantenga una actitud profesional y respetuosa, independientemente de la apariencia o expresión de género.
Ignorar el nombre preferido	Dar prioridad al nombre en documentos	Use el nombre que la persona indique, incluso si no coincide con su identificación oficial.

Frases Clave para la Atención

Situación	Frase Recomendada
Inicio de la atención	<i>"¿Cuál es su nombre? ¿Cómo prefiere que me dirija a usted?"</i>
Validación del género	<i>"¿Cómo prefiere que le trate, como señor o señora?"</i>
Uso de un nombre no oficial	<i>"Entendido. Usaré el nombre que me indicó durante este trámite."</i>
Reconocimiento del derecho a la identidad	<i>"Tiene todo el derecho a definir quién es y como ser atendido. Estoy aquí para ayudarle."</i>

Beneficios de Este Protocolo

Beneficio	Impacto Positivo
Atención digna y respetuosa	Proporciona una experiencia positiva para las personas con diversidad sexual o de género, fomentando el respeto mutuo.
Fortalecimiento de la inclusión	Refuerza la imagen de la Alcaldía como una institución comprometida con la igualdad y el respeto por la diversidad.
Prevención de discriminación	Reduce la posibilidad de conflictos o malentendidos derivados de actitudes o comentarios inapropiados.

Referencia Bibliográfica

- Protocolo del Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).**
Documento orientador para el diseño e implementación de estrategias de atención al ciudadano a nivel nacional.
- Constitución Política de Colombia (1991).**
Principios fundamentales relacionados con el respeto a los derechos humanos, el servicio al ciudadano y el libre desarrollo de la personalidad.
- CONPES 3649 de 2010:**
"Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
Directrices para mejorar la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano en las entidades públicas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PT-GSC-001
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de aprobación: 14/02/2025
		Página: 67 de 69
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

4. **CONPES 3785 de 2013:**
"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".
 Estrategias para promover la eficiencia administrativa en la atención al ciudadano.
5. **Decreto 2623 de 2009:**
"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC)".
 Establece un marco de coordinación entre entidades públicas para la mejora continua del servicio al ciudadano.
6. **Ley 962 de 2005:**
"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
 Busca simplificar procesos administrativos y reducir la burocracia en la relación con los ciudadanos.
7. **Decreto Municipal No. 094 de 2023:**
"Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD sobre las materias de competencia de la Alcaldía de Fusagasugá, se deroga el Decreto 060 y se adoptan otras disposiciones."
 Regula el tratamiento y gestión de las PQRSD en la Alcaldía de Fusagasugá, garantizando la eficacia y transparencia en el servicio al ciudadano.

Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio Realizado
02		Introducción Se realiza ampliación y adaptación. En el marco de la mejora continua , la Alcaldía de Fusagasugá reafirma su compromiso de ser una administración que escucha, responde y actúa con eficacia . Con la actualización de su Protocolo de Servicio al Ciudadano
		Responsabilidades De la Oficina de Relación estado-ciudadano se modificación y mejora
		Alcance se modifica para abarcar las modalidades de servicio e indica que mas que un protocolo es una herramienta de consulta y aplicación constante
		Marco normativo Se incluye artículos de C.P.C. 13, 20, 23, 74 y 209 Se incluye Leyes: Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 962 de 2005. Se incluye Decretos: Decreto 016 de 2023, Decreto 094 de 2023
		Carta de trato digno Se incluye objetivos, principios, compromisos, derechos y deberes de los ciudadanos, medios de difusión
		Atención presencial Tabla con horarios de acuerdo a cada ventanilla
		Digiturno se incluye su importancia
		Consideraciones generales de acceso <ol style="list-style-type: none"> 1. Restricciones de ingreso 2. Ingreso de servicios domiciliarios 3. Porte de armas
		Consideraciones generales para visitantes



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PT-GSC-001

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
14/02/2025**

Página: 68 de 69

Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano

Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano

Aprobó: Comité técnico de calidad

		<ol style="list-style-type: none">1. Identificación y registro2. Conducta durante la visita3. Seguridad y emergencias
		Indicaciones en caso de emergencia fueron adaptadas a la normatividad vigente
		Coordinación de brigada de emergencia fueron incluidas
		Se incluyó el acceso al portal de PQRSD de acuerdo con cada ventanilla
		CAPÍTULO III Lineamientos para la escucha activa Importancia de la escucha activa
		Pautas para la comunicación verbal activa Importancia de la comunicación verbal
		Horarios Cumplimiento estricto a los horarios Llegada anticipada al puesto de trabajo Impacto del cumplimiento de horarios en la calidad del servicio Reglas claves para cumplir los horarios Reglamento interno de horarios
		Presentación personal <ol style="list-style-type: none">1. Importancia2. Normas clave de presentación personal3. Beneficios de la presentación personal adecuada4. Consecuencias de incumplimiento5. Recomendaciones finales
		3.5 Contacto inicial <ol style="list-style-type: none">1. Elementos Clave del contacto inicial2. Acciones clave de contacto inicial3. Frases de Bienvenida4. Errores comunes en el contacto inicial5. Beneficios de un buen contacto inicial
		EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO <ol style="list-style-type: none">1. Principios clave para el desarrollo del servicio2. Acciones clave3. Frases recomendadas4. Beneficios de un buen desarrollo del servicio5. Errores comunes en el desarrollo del servicio
		EN LA DESPEDIDA DEL CIUDADANO Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS <ol style="list-style-type: none">1. Claves para despedida efectiva2. Acciones clave para la despedida3. Frases recomendadas para la despedida4. Beneficios de una buena despedida5. Errores comunes en la despedida
		CAPÍTULO IV <ol style="list-style-type: none">1. Rol de Orientador y/o Informador del Punto de Atención al Ciudadano2. Protocolo del rol de orientador y/o Informador3. Identificación de la solicitud del ciudadano4. Información integral y orientación precisa5. Verificación de requisitos6. Escalamiento de la solicitud



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

Código: PT-GSC-001

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
14/02/2025**

Página: 69 de 69

**Elaboró: Directora de Relación
Estado-Ciudadano**

**Revisó: Directora de Relación
Estado-Ciudadano**

Aprobó: Comité técnico de calidad

		<p>Protocolo de atención telefónica</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pautas generales para la atención telefónica2. Frases de atención telefónica3. Errores comunes en la atención telefónica y cómo evitarlos4. Beneficios de aplicar el protocolo telefónico5. Buenas prácticas en la atención telefónica
		<p>Protocolo de Transferencia de llamadas</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pautas generales para la Transferencia de llamadas2. Proceso de transferencia de llamadas3. Errores comunes al transferir llamadas y como evitarlos4. Frases claves para la transferencia de llamadas5. Beneficios de la transferencia efectiva de llamadas