

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Presentación

La alcaldía Municipal de Sibate, en cumplimiento con el Plan de Desarrollo 2024-2028 en particular la Secretaria General, como líder del eje estratégico “Gobernanza Activa” donde se tiene como objetivo fomentar una cultura de gobernanza activa para el desarrollo en Sibaté, donde el servidor público se reconozca a sí mismo como un agente activo de soluciones hacia la comunidad, promoviendo el acceso ágil a la oferta pública, utilizando los múltiples medios que la tecnología y la modernidad ofrecen, todo en marco de la transparencia, participación, gobierno, abierto, mejora continua, integridad y eficiencia.

A lo anterior se presenta el Protocolo de Servicio al Ciudadano una herramienta que facilita el fortalecimiento y mejora continua de la calidad en la atención a las y los ciudadanos, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente al relacionamiento con la ciudadanía.

El Protocolo está dirigido a todos aquellos que participan en el desarrollo del ciclo del servicio, para contribuir al fortalecimiento de habilidades de servicio en las/los servidores públicos y contratistas de La Alcaldía de Sibaté.

ERNESTO FORERO CLAVIJO

Secretario General

1. SOBRE NOSOTROS

1.1 Misión

1.2 Visión

2. ALCANCES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

3. ORGANIGRAMA ALCALDÍA

4. NUESTROS VALORES

5. MARCO LEGAL

6. CULTURA DEL SERVICIO

6.1 Criterios de Calidad en la atención integral

6.2 Pautas de comportamiento y atención

6.3 Atributos de buen servicio

6.4 Presentación personal

6.5 Presentación puesto de trabajo

6.6 Recomendaciones

7. PROTOCOLO GENERAL PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 Derechos y deberes del ciudadano

7.2 Protocolo general para la atención

8. CANALES DE ATENCIÓN

8.1 Canal de atención presencial

8.2 Canal de atención por ventanilla única de atención al usuario

8.3 Canal de atención telefónica

8.4 Canal de atención virtual

8.5 Información canales

8.6 Otros canales de atención

9. ATENCIÓN PREFERENCIAL

9.1 Mecanismos de atención preferente

10. DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y CONFLICTO DE INTERESES

10.1 Introducción

10.2 Canales de atención denuncias por corrupción y conflicto de interés

10.3 Protocolo recepción de denuncias

10.4 Conductas relacionadas como actos de corrupción

11. PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

11.1 Recepción, radicación y distribución de las PQRSD

11.2 Reglamento interno para la recepción de las PQRSD

11.3 Procedimientos de las PQRSD incompletas

11.4 Política tratamiento de datos

11.5 Tratamiento de datos personales

11.6 Caracterización de usuarios

11.7 Herramientas para detectar y analizar grupos de valor

11.8 Carta trato digno

12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

12.1 Indicadores de gestión

12.2 Mecanismos digitales de seguimiento al estado PQRSD

13. Glosario

1. SOBRE NOSOTROS

1.1.MISIÓN

La administración municipal, a través de un trabajo colaborativo, transparente, eficiente, oportuno y eficaz, centrará sus esfuerzos en proteger, respetar y realizar los derechos de todos sus ciudadanos con iniciativas que promuevan el bienestar general, el mejoramiento de la calidad de vida y la felicidad de la población Sibateña.

1.2.VISIÓN

Para el año 2040, el Municipio de Sibaté será ejemplo de reconocimiento del agua como un recurso vital y transversal que impulsa nuestro desarrollo integral, a través de la promoción de prácticas agrícolas sustentables que garanticen la seguridad alimentaria y la conservación del medio ambiente, promoviendo la gestión sostenible y equitativa.

Nuestra visión se fundamenta en el reconocimiento del agua como un recurso vital y transversal que impulsa el desarrollo integral de Sibaté.

Conscientes de su importancia, adoptamos una perspectiva holística que sitúa al agua como eje central de nuestras políticas y proyectos, promoviendo la gestión sostenible y equitativa en todos los sectores de nuestro municipio.

Además, la innovación social en el campo fortalecerá la economía agrícola, promoviendo prácticas sostenibles, tecnologías apropiadas y sistemas de producción resilientes al cambio climático. Nuestros agricultores serán agentes activos de cambio, participando en el desarrollo de soluciones innovadoras y efectivas que contribuyan a la seguridad alimentaria, la conservación y sostenibilidad ambiental, así como al bienestar de toda la comunidad.

En el corto plazo Sibaté se destacará como un territorio pionero en el aprovechamiento responsable del agua, en el que la participación ciudadana y la innovación social son los pilares de un desarrollo inclusivo, justo y sostenible. Con el compromiso y la colaboración de todos, continuaremos avanzando hacia un futuro donde el bienestar de nuestra comunidad y la preservación de nuestro entorno serán prioridades irrenunciables.

2. ALCANCES DEL PROTOCOLO **DE ATENCIÓN AL USUARIO**

La elaboración del Protocolo de Atención al Usuario de la Alcaldía Municipal de Sibaté cuenta con los lineamientos que orienta el Departamento Nacional de Planeación (DNP), mediante la guía de protocolos.

EL SERVICIO AL USUARIO PROPENDE POR

Dignificar y mejorar la atención a los sibateños.

Fortalecer la gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Sibaté.

Contribuir a la consolidación de comportamientos cívicos.

Promover el ejercicio permanente de la participación ciudadana.

Promover el desarrollo integral del municipio.

3. ORGANIGRAMA



DESPACHO ALCALDE
LUIS MANUEL GONZALEZ RAMÍREZ



CONTROL INTERNO
JUAN DARIO RAMIREZ BOJACA



OFICINA DE TICS - PRENSA
JUAN DAVID ROJAS RODRIGUEZ



SECRETARIO DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
DIEGO ALEJANDRO ALMANZA BAUTISTA



OFICINA JURÍDICA
SAADIA CONSUELO VELASQUEZ CASTAÑEDA



COMISARIA DE FAMILIA
JULY ANDREA CADENA MILLAN



INSPECCIÓN DE POLICÍA
PABLO MAURICIO DELGADO ORTIZ



SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
ALEJANDRO CERÓN RODRÍGUEZ



OFICINA DE GRUPOS POBLACIONES
JUDY ANGELICA GUTIERREZ SANCHEZ



OFICINA DE CULTURA
FEDERICO ARDILA LINARES



OFICINA DE EDUCACIÓN
ARMANDO PARRA GARZÓN



SECRETARIA DE AGRICULTURA DESARROLLO Y AMBIENTE
ANA MARIA ORTIZ GUERRA



OFICINA DE GESTIÓN AMBIENTAL
JAMES ANDERSON ACUÑA MARTÍNEZ



OFICINA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DUVAN YESID JIMÉNEZ PARDO



OFICINA AGROPECUARÍA
SHIRLEY MILADI LEON ADAMES



SECRETARIO GENERAL
ERNESTO FORERO CLAVIJO



OFICINA DE
CONTRATACIÓN
MARIA PAULA RICO BAUTISTA



OFICINA ATENCIÓN
AL USUARIO
EDISON STID CRUZ REYES



SECRETARIA DE PLANEACIÓN
ANGELA GONZALEZ CASTAÑEDA



OFICINA URBANISMO
Y VIVIENDA
PABLO CESAR FONSECA GANTIVAR



OFICINA PROYECTOS Y
ESTADÍSTICAS
JHON FERNANDO MORENO MONTOYA



SECRETARIA DE SALUD
WENDY LORENA ECHEVERRY BELLO



OFICINA SALUD
PUBLICA
LEYDA JUCELLY MUNEVAR MONTOYA



OFICINA DE VIGILANCIA
Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
OSCAR RAMÍREZ PRADA



SECRETARÍA DE HACIENDA
LIBIA MIREYA DIAZ PARDO



OFICINA DE PRESUPUESTO
LAURA DANIELA FINO RODRÍGUEZ



OFICINA DE IMPUESTOS
MARIA CLAUDIA CHAVEZ GOYENECHÉ



SECRETARIA DE
INFRAESTRUCTURA
KATHERINE ANDREA VELÁSQUEZ BOBADILLA



OFICINA DE ESTUDIOS
Y DISEÑO
MATEO CARLOS DÍAZ CORDOBA



OFICINA DE INTERVENTORÍA
Y VÍAS
SERGIO ANDRES PAEZ BELLO

3.1. Correos Institucionales

DESPACHO ALCALDE

alcaldia@sibate-cundinamarca.gov.co

CONTROL INTERNO

controlinterno@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE TICS - PRENSA

tics@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARÍA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

gobierno@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA JURÍDICA

juridica@sibate-cundinamarca.gov.co

COMISARIA DE FAMILIA

comisariadefamilia@sibate-cundinamarca.gov.co

INSPECCIÓN DE POLICÍA

inspecciondepolicia@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

desarrollosocial@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE GRUPOS POBLACIONES

gruposobacionales@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE CULTURA

cultura@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE EDUCACIÓN

educacion@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARÍA DE AGRICULTURA DESARROLLO Y AMBIENTE

agricultura@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE GESTIÓN AMBIENTAL

medioambiente@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE DESARROLLO ECONÓMICO

desarrolloeconomico@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA AGROPECUARÍA

oficinaagricultura@sibate-cundinamarca.gov.co

3.1. Correos Institucionales

SECRETARÍA GENERAL

secretariageneral@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE CONTRATACIÓN

ofcontratacion@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO

contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

planeacion@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA URBANISMO Y VIVIENDA

urbanismoyvivienda@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA PROYECTOS Y ESTADÍSTICAS

bancodeproyectos@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARIA DE SALUD

salud@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA SALUD PUBLICA

saludpublica@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE VIGILANCIA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

vigilanciaepidemiologica@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARÍA DE HACIENDA

hacienda@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE PRESUPUESTO

presupuesto@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE IMPUESTOS

impuestos@sibate-cundinamarca.gov.co

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

infraestructura@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE ESTUDIOS Y DISEÑO

estudiodiseños@sibate-cundinamarca.gov.co

OFICINA DE INTERVENTORÍA Y VÍAS

interventoria@sibate-cundinamarca.gov.co



4. NUESTROS VALORES

HONESTIDAD

Actuar siempre con fundamento en la verdad cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.

RESPECTO

Reconocer, valorar y dar un trato digno a todos los ciudadanos y personas de mi entorno

DILIGENCIA

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas y ejecutarlas de la mejor manera posible, con atención, destreza y eficiencia.

JUSTICIA

Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

COMPROMISO

Como servidores públicos debemos permanentemente comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

NORMA

MATERIA

**Constitución Política de 1991.
Artículo 1, 2, 13, 20, 23,
74, 79, 209 y 270.**

- Servicio al Ciudadano como fin esencial del Estado.
- Trato y protección de derechos por parte de las autoridades.
- Derecho fundamental de petición.
- Función administrativa al servicio del interés general.

Ley 87 de 1993

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, expedida por el Congreso de la República.

Ley 361 de 1997

Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Ley 527 de 1999

Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. Así como también se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

**Ley 962 de 2005
Artículo 15**

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.

NORMA

MATERIA

**Ley 1437 de 2011.
Código contencioso
administrativo, Artículo 5 y 7**

- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Atención especial y preferente para personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores.
- Deberes de las autoridades frente la atención al público.

**Ley 1474 de 2011,
Artículo 7**

Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Ley 1581 del 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 2052 de 2020

Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

NORMA

MATERIA

**Decreto 2150 de 1995,
Artículo 32**

Ventanillas únicas para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos.

**Decreto 019 de 2012,
Artículo 13 y 14**

- Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en cuestión de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
- Presentación de quejas, reclamos, recomendaciones y solicitudes a través de medios electrónicos

Decreto 1377 de 2013

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Ley de Habeas Data.

Decreto 1083 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Decreto 2106 de 2019

Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 2623 de 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC. Expedido por el presidente de la República de Colombia en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la ley 489 de 1998

6. CULTURA DEL SERVICIO

Se refiere al conjunto de estrategias, actitudes y valores que deben apropiarse los servidores públicos en función del cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la administración municipal, facilitando el acceso del usuario a los trámites y servicios de la entidad en los términos de igualdad y oportunidad.

6.1 Criterios de calidad en la atención integral



Quien legitima la calidad de la atención es el usuario cuando percibe y recibe:

- Trato digno que reconozca sus derechos como ciudadano.
- Atención a las necesidades diligentemente sin distinción.
- Que el plazo para la respuesta a sus requerimientos está claramente definido.
- Que se garantiza la atención al público en los horarios establecidos por la entidad.
- El servicio recibido de alta calidad.

6.2 Pautas de comportamiento y atención



ACTITUD DE SERVICIO

Se entiende como las habilidades, recursos y cualidades de los funcionarios y contratistas que prestan atención al usuario, teniendo en cuenta que el buen trato es la razón de ser de la administración.



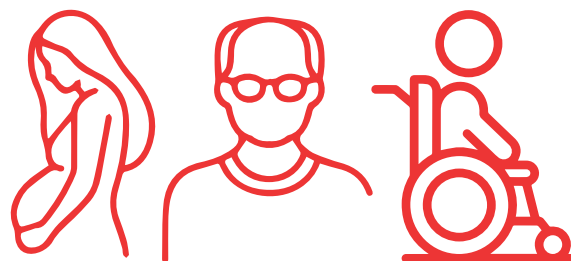
ACTITUD

La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.



BUEN TRATO

Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.



ATENCIÓN DIFERENCIAL

Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.



ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES

Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

6.3 Atributos de buen servicio

La atención puntual, la personalización y el propósito de superar las expectativas del consumidor en cada interacción son características de un buen servicio por parte de la administración municipal.

CALIDEZ

Entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.

OPORTUNIDAD

El servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.

TRATO INCLUYENTE

La atención que se brinda debe ser de calidad para todos los usuarios sin distinción ni discriminación, de forma imparcial y equitativa.

EFICACIA

De acuerdo con la Norma técnica NTC GP 1000, se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

CONFIDENCIALIDAD

Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad, está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona.

INFORMACIÓN

Los servidores deben contar con la información vigente y actualizada de la institución, así como apropiar y conocer de forma autónoma, amplia y suficiente el portafolio de servicios de la entidad.

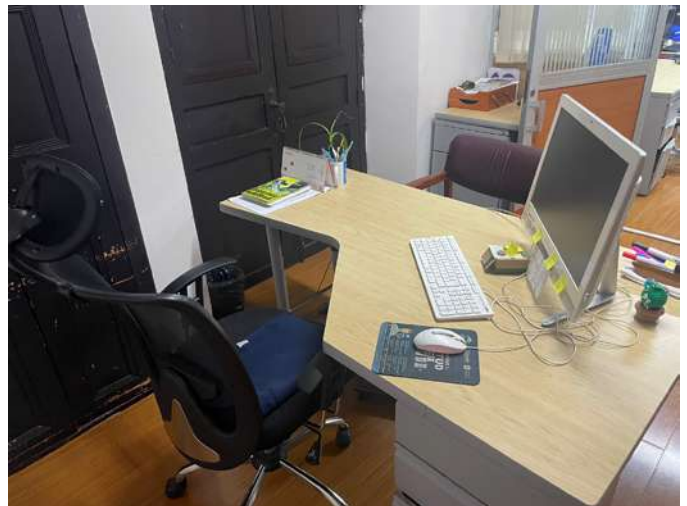
6.4 PRESENTACIÓN PERSONAL



La presentación personal tiene impacto en la percepción del usuario respecto al funcionario y a la entidad. Por ende, se resalta la importancia en la imagen que se proyecta y la apariencia personal de los servidores públicos que atienden al usuario en la Alcaldía Municipal de Sibaté. Se recomienda que la vestimenta sea adecuada, sobria y discreta; buscando que esta genere confianza y sensación de orden y limpieza. Así mismo, se debe portar en un lugar visible el documento o carnet que lo acredita como servidor de la institución. En caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

6.5 PRESENTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Los espacios físicos tales como pasillos, escritorios, puntos de atención y oficinas donde se lleva a cabo la atención a los usuarios, así como la clasificación del archivo de la información y papelería, deben tener orden y limpieza, contribuyendo a crear un buen ambiente y a la mejora en la disposición e interacción entre servidores públicos y usuarios.



6.6 RECOMENDACIONES

- Los medios audiovisuales, como las carteleras, deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre contener publicaciones relacionadas con temas institucionales o laborales.
 - Evitar elementos distractores tales como: celulares, radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
 - No consumir ni mantener a la vista de los usuarios comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
 - Los documentos resultantes de la interacción con el usuario deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.
-



7. PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 Derechos y deberes del ciudadano

En el marco de los pilares establecidos en la atención al usuario, la Alcaldía Municipal se rige en dar cumplimiento a los parámetros establecidos en la Ley 1437 de 2011 (Artículo 5 al 8) Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde se establecen las disposiciones relacionadas con los derechos de las personas ante las autoridades, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público y deberes de atención e información.

ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- 1.** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita, o cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 2.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3.** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.





4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera, discapacidad múltiple, física o motora; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

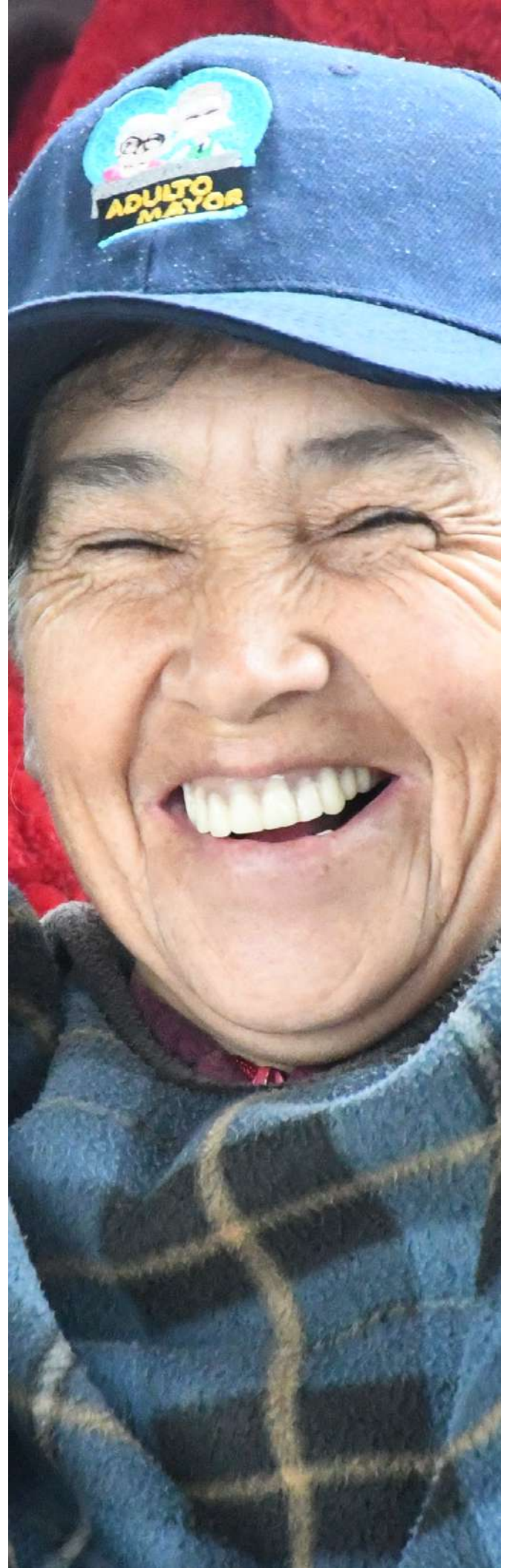
8. Allegar y aportar u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades a decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

ARTÍCULO 6. **DEBERES DE LAS PERSONAS**

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades los siguientes deberes:

- 1.** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2.** Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3.** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4.** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



ARTÍCULO 7. **DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- 1.** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2.** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3.** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4.** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
- 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- 6.** Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
- 7.** Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- 8.** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 9.** Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- 10.** Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

ARTÍCULO 8. **DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.**

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- 1.** Las normas básicas que determinan su competencia.
- 2.** Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- 3.** Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- 4.** Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- 5.** Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- 6.** Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- 7.** La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- 8.** Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

7.2 Protocolo general para la atención

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/-tardes”.
- “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio o de confianza.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, suministrando información actualizada y completa para brindarle la respuesta acorde a las necesidades del ciudadano.
- En caso de desconocer la respuesta, es necesario tomar apunte de ésta, elevar la consulta al área correspondiente y dar respuesta en los términos, previo registro de los datos del ciudadano.
- No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que es prestada a todos los ciudadanos.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe ausentarse, debe dirigirse al ciudadano para explicarle las razones por las cuales lo hace y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”. Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora y los pasos a seguir.
- Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

8. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

8.1 Canal de atención presencial

Este canal está representado por la ventanilla única de correspondencia ubicada en la oficina de atención al usuario, aun así, la atención presencial se brinda en todas las dependencias de la Alcaldía. La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.



ATENCIÓN PRESENCIAL

1. Ingreso a la entidad
2. Interactúa con el vigilante o servidor público
3. Se dirige a la dependencia
4. Lo atiende el servidor público
5. Realiza PQRS, tramites o consultas
6. Sale de la entidad

INGRESO

El primer paso consiste en la bienvenida, la recepción y el debido registro a los usuarios. Además, se les brinda orientación si piden información acerca de dónde dirigirse a realizar un trámite.

Por parte del personal de vigilancia se lleva a cabo la revisión de maletines, paquetes o demás pertenencias personales al ingreso o a la salida de los ciudadanos, por tal motivo es pertinente informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacer la revisión para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

PASO A PASO DE ATENCIÓN

1

Tener contacto visual desde el primer momento de interacción con el ciudadano.

2

Saludar. Esta acción se recomienda ejecutarla sin esperar que el ciudadano sea quien salude primero.

3

Brindar un trato formal, respetuoso y amable.

4

Orientar y brindar información de manera explícita para mayor entendimiento del ciudadano.

5

Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.

6

En caso de no ser de su competencia la respuesta, se debe orientar y, de ser posible, acompañar al usuario al lugar donde le dará respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.

7

Despedir al ciudadano: la salida corresponde a concluir la visita a la entidad, dándose allí la última orientación al visitante.



8.2 Canal de atención por ventanilla única de atención al usuario

La oficina de atención al usuario contendrá la ventanilla única de correspondencia, reglamentada por el Decreto 140 de 2021.

REGISTRO Y CONTROL

La ventanilla única de radicación y correspondencia implementará el dispositivo que disponga la administración para el aseguramiento de un único número de registro de las comunicaciones que allegue la ciudadanía. Adicionalmente, la ventanilla única de radicación y correspondencia deberá asegurar que las PQRSD las acompañe:

- Una copia que acompañe la PQRSD escrita.
- Anotación de la fecha y hora de su presentación.
- Número y clase de documentos anexos.

La ventanilla única de radicación y correspondencia deberá asegurarse, antes de radicar, que el requerimiento recibido contenga como mínimo los requisitos que contempla el Artículo 10 (Comunicaciones oficiales recibidas) del Artículo 060 de 2017 del Archivo General de la Nación:

- Competencia
- Anexos
- Destino
- Datos de origen del ciudadano
- Entidad que remite
- Dirección para enviar la respuesta

Asunto correspondiente Asimismo, de acuerdo con la normativa vigente, la alcaldía de Sibaté no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas que sean recibidos en los canales oficiales.



RECOMENDACIONES

1

Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.

2

Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

3

Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.

4

Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

5

Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

6

Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

8.3 Canal de atención telefónica

Estrategia puesta a disposición para la interacción con usuarios internos y externos que permite ofrecer un servicio ágil, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario.

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros.

ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el directorio o listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios o celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el usuario que se está comunicando con la Alcaldía.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

- Asegúrese de que su teléfono tenga el volumen adecuado. Lo recomendable es contestar antes del tercer timbre.
- Brindar el siguiente saludo: “Alcaldía Municipal de Sibaté, Buenos días/tardes, habla (Nombre/Apellido), en qué puedo servirle”.
- Prestar atención al ciudadano, no interrumpir, ni hablar con los compañeros mientras conversa con su interlocutor.
- La actitud también se percibe telefónicamente, use un tono de voz moderado.
- Plantear la respuesta en términos claros y positivos.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

FINALIZACIÓN DE LA LLAMADA

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informar y comprobarlo.



8.4 Canal de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones como el correo electrónico, PQRSD virtual y el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Adicionalmente es importante resaltar que los medios oficiales de atención virtual están reglamentados por el Decreto 140 de 2021. Por otro lado, cabe aclarar que las redes sociales de la alcaldía no hacen parte de los medios oficiales de atención virtual, ya que son consideradas medios de información para la comunidad.

RECOMENDACIONES

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



8.5 Información canales de atención

ATENCIÓN VIRTUAL

PAGINA WEB

www.sibate-
cundinamarca.gov.co

CORREO ELECTRONICO

contactenos@sibate-
cundinamarca.gov.co

LINK SAC

[https://sac2.gestion
secretariasdeeducacion
.gov.co/app_Login/?sec=108](https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=108)

ATENCIÓN PRESENCIAL

DIRECCIÓN

Calle 10 N° 8-01, Sibaté-
Cundinamarca

HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a Jueves

7:00 a.m a 12:30 m y
1:30 p.m a 5:00 p.m

Viernes

7:00 a.m a 12:30 m y
1:30 p.m a 4:00 p.m

Centro Hogar Los abuelos
Casa de la Justicia
Centro Cultural la Quinta
Casa de la Discapacidad
Casa de la Mujer

ATENCIÓN TELEFONICA

TELEFONO CONMUTADOR

(+57) 1 725 0106

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA

(+57) 1 725 0106

LINEA ANTICORRUPCIÓN

(+57) 018000919748

TELEFONO CASA DE LA JUSTICIA

(+57) 1 725 1234

TELEFONO CENTRO CULTURAL LA QUINTA






(+57) 1 725 0339

8.6 Otros canales de atención

REDES SOCIALES COORPORATIVAS

Son sitios web que ofrecen diversos servicios de comunicación para mantener en contacto a los ciudadanos entre sí y en comunicación directa con la Alcaldía, en los cuales se encuentran de manera integrada numerosas funciones tales como blogs, foros, chat, mensajería, etc. Adicionalmente los ciudadanos a través de éstas, pueden obtener información de los servicios que se prestan en temas como trabajo, salud, educación, agricultura, gobierno en línea, etc.

REDES SOCIALES

-  Alcaldía Municipal de Sibaté
-  alcaldiamunicipaldesibate
-  @ALCALDIASIBATE
-  @SIBATECUNDINAMARCAALCALDIA
-  @alcaldiadesibate

FERIAS INSTITUCIONALES

Eventos de tipo institucional presencial en donde la Alcaldía Municipal de Sibaté ofrece el portafolio de servicios a toda la comunidad, especialmente a los ciudadanos que residen en las veredas, atendiendo sus necesidades. En dicho proceso se debe dejar registro de las PQRS expuestas por los ciudadanos.

BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

- La utilización del buzón se orienta a:
- Generar espacios de participación a la ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la Alcaldía de Sibaté.
- La retroalimentación de los usuarios con el fin de analizar y aplicar correctivas pertinentes y de mejoramiento continuo.

9.1. Mecanismos de atención preferente

La atención especial y preferente es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

En el marco de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012 los servidores de Atención al Ciudadano deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de las condiciones mencionadas en el presente capítulo. Por tanto: El encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos prioritariamente y dirigidos con el servidor que le brindará atención.

ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

En el momento de radicar PQRS tener en cuenta los siguientes art.

- **ARTICULO 5o. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES (CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO)** "Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta"

[CLICK AQUÍ](#)

● ARTICULO 6o. TERMINO PARA RESOLVER (CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO)

“Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.”

CLICK AQUÍ

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

- Cuando la persona lleve un acompañante debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese, plantee sus requerimientos y esperar a que termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

ATENCION A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente.
- La conversación debe fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio, con las correspondientes pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entre otros.

ATENCIÓN A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

ATENCIÓN A CIUDADANOS CON SORDA CEGUERA

- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para la entrega de la información.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

ATENCIÓN A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

ATENCIÓN CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Colaborarle si debe transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que se desplace en silla de ruedas, y este diálogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

ATENCIÓN CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.

ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

CIUDADANOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, el modelo de servicio debe incorporar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

GRUPOS ÉTNICOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos.

El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

10. DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y CONFLICTO DE INTERÉS

10.1 Introducción

OBJETIVO

Orientar a los servidores públicos en ejercicio de sus funciones para tramitar de manera honesta, respetuosa y diligente las denuncias por actos de corrupción que se presenten ante los distintos canales de atención habilitados por la Alcaldía Municipal de Sibaté, con el ánimo de preservar y fortalecer la transparencia dentro de la gestión administrativa, a través del trámite efectivo de las denuncias por actos de corrupción.

ALCANCE

Inicia con la recepción de las denuncias interpuestas por la ciudadanía y tipificadas en el código penal colombiano y demás normas complementarias, como posibles actos de corrupción, a través de los diferentes canales de atención, e incluye el trámite interno de la denuncia, el seguimiento y el registro del número de denuncias.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información entregada por la ciudadanía o el denunciante de los hechos tendrá el carácter de clasificada y reservada, y no podrá ser de conocimiento público. Así como tampoco lo serán los documentos que reposen en las indagaciones preliminares e investigaciones.





DEFINICIONES

Corrupción: Abuso de posiciones de poder o de confianza para el beneficio particular, en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones y omisiones. Transparencia Internacional. Tomado de Guía de Canales de Denuncia por Actos de Corrupción, Transparencia por Colombia.

Denuncia por corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos de faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

Informaciones y documentos reservados con carácter confidencial: Toda la información que sea entregada por el denunciante y/o testigo del posible acto de corrupción y todas las actuaciones que se deriven de su investigación o que estén relacionadas con la misma no serán de conocimiento público y se considerarán de carácter clasificado, salvo en aquellos casos en que, por orden del Órgano de Control competente, la información deba entregarse.

Conflicto de Intereses: Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal.

Medida de Protección: Conjunto de medidas dispuestas por la autoridad competente, orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales y laborales de los denunciantes y testigos de actos de corrupción, así como el procesamiento administrativo o judicial de los actos de corrupción.

10.2 Canales de atención denuncias por corrupción y conflicto de interés

La Alcaldía Municipal de Sibaté tiene habilitados tres canales formales virtuales para la recepción de denuncias de actos de corrupción y conflicto de intereses: correo electrónico, presencial y línea telefónica.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Calle 10 N° 8-01,
Oficina Control Interno
Sibaté-Cundinamarca

Horarios

Lunes a Jueves:
7:00a.m - 12:30 p.m
1:30 p.m. - 5:00 p.m

Viernes:
7:00a.m - 12:30 p.m
1:30 p.m. - 4:00 p.m

LINEA TELEFONICA ANTICORRUPCIÓN

Los ciudadanos que se comuniquen para interponer denuncias por actos de corrupción a través de la línea telefónica:

(+57) 01 8000 919748

Línea Anticorrupción,
Fiscalía General de la
Nación

CORREO ELECTRONICO

El correo electrónico habilitado para denuncias por actos de corrupción es:

**anticorrupcion@sibate-
cundinamarca.gov.co**

Se encuentra disponible en el pie de página del sitio web de la entidad

10.3 Protocolo recepción de denuncias

¿QUÉ HACER?

En caso de conocer o ser víctima de actos de corrupción, usted podrá en primera medida acudir a los canales de servicio al ciudadano que la Alcaldía municipal de Sibaté tiene dispuestos para denunciar los hechos que considera constituyen actos de corrupción. Esta denuncia la puede hacer de manera personal, ya sea verbal o escrita, o a través de medios electrónicos (correo electrónico).

Luego de presentada la denuncia, la entidad hará la valoración pertinente y adelantará los actos internos para cerciorarse de que los hechos existieron y por ende de la responsabilidad del funcionario. Así mismo, dará traslado a los entes externos de control o investigación (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación), para que se adelanten las acciones pertinentes e impongan las sanciones penales, fiscales o disciplinarias a que haya lugar.

¿CÓMO PRESENTAR LA DENUNCIA?

Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.

En lo posible, exprese cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo. Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.

Adjunte las evidencias que sustentan su relato. En caso de tenerlas suministre su nombre, dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

De preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que esta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál.



10.4. Conductas relacionadas como actos de corrupción

La corrupción en el ordenamiento jurídico colombiano no es un delito propiamente dicho, dado que, no se encuentra tipificado en sí mismo por el código penal, sin embargo, se considera este, como todo acto por acción u omisión, ejecutado por un servidor público, en aras del beneficio propio o de un tercero, en detrimento del patrimonio y/o la moral del pública del estado.

De acuerdo a lo anterior, el Título XV del Código Penal Colombiano -Ley 599 de 2000 y la Ley 1474 de 2011- señala como delitos contra la administración pública a los que a continuación se relacionan:

NORMA

MATERIA

**Artículo 397.
Peculado por apropiación.**

El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (...)

**Artículo 398.
Peculado por uso.**

El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (...)

**Artículo 399.
Peculado por aplicación oficial
diferente.**

El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (...)

NORMA

MATERIA

**Artículo 404.
Concusión.**

El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite (...)

**Artículo 405.
Del Cohecho Propio.**

El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales (...)

**Artículo 406.
Cohecho Impropio.**

El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones (...)

**Artículo 407.
Cohecho por dar u ofrecer.**

El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores (...)

**Artículo 409.
Interés indebido en la
celebración de contratos.**

El servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones (...)

**Artículo 411.
Del Tráfico de influencias.**

El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer (...)

NORMA

MATERIA

Artículo 412.
Del Enriquecimiento Ilícito.

El servidor público, o quien haya desempeñado funciones públicas, que durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco (5) años posteriores a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado (...)

Artículo 413.
Del Prevaricato por acción.

El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley (...)

Artículo 414.
Prevaricato por omisión.

El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones (...)

Artículo 416.
Del Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto.

El Servidor público que fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público (...)

Artículo 417.
Abuso de autoridad por omisión de denuncia.

El servidor público que teniendo conocimiento de la comisión de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público (...)

Artículo 420.
Utilización indebida de información oficial privilegiada.

El servidor público que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público...

11.1 Recepción, radicación y distribución de las PQRSD

CANAL PRESENCIAL

Los procedimientos de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones se describen a continuación conforme a lo dispuesto en el Decreto 140 de 2021:

1. El funcionario encargado de la atención de la ventanilla única de correspondencia, ubicada en la oficina de atención al usuario, recibirá de manera atenta todas las PQRSD y comunicaciones que los ciudadanos interpongan a la Alcaldía Municipal de Sibaté. En caso de solicitar un trámite, direccionará al ciudadano a la dependencia que pueda dar solución a la solicitud.

2. El funcionario encargado de la atención de la ventanilla única de correspondencia leerá el documento y lo registrará en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), así remitiendo por este medio la PQRSD escaneada a la dependencia encargada de responderla.

3. El funcionario encargado de la atención de la ventanilla única de correspondencia le devolverá la copia de la PQRSD al ciudadano con el número de radicado.

4. Una vez la petición haya sido radicada será almacenada con las demás peticiones recibidas a lo largo del día.

5. El funcionario de la ventanilla única de correspondencia distribuirá las PQRSD y comunicaciones recibidas a lo largo del día a las dependencias encargadas de responderlas.

6. Las PQRSD son recibidas en físico por los funcionarios de las dependencias encargadas de responderlas y se registra el recibido en el libro de entrega de correspondencia.

7. Los funcionarios de la Alcaldía de Sibaté dan respuesta a las PQRSD por medio del SAC, de esta manera notifica automáticamente a la persona a través del correo electrónico.

8. En caso de que el ciudadano haya manifestado que desea la respuesta a su petición en medio físico, los funcionarios encargados de responder las PQRSD deberán remitir a la oficina de atención al usuario dos copias de la respuesta;

la primera copia será entregada por el auxiliar administrativo (mensajero) al ciudadano dando finalidad a la PQRSD interpuesta; por otro lado, en la segunda copia, el ciudadano dará constancia de que recibió la respuesta a su PQRSD, firmando con la fecha que recibió la respuesta.

9. El auxiliar administrativo (mensajero) remitirá la copia con la firma del ciudadano a la oficina de atención al usuario.

10. El encargado de la oficina de atención al usuario registrará digital la información de las respuestas a las PQRSD y las comunicaciones entregadas por los mensajeros diariamente.

11. El funcionario encargado de la atención en la ventanilla única de correspondencia distribuirá las respuestas a las PQRSD entregadas a las dependencias que remiten dichas respuestas.

12. Los funcionarios de las dependencias de la Alcaldía de Sibaté archivarán la respuesta con el recibido del ciudadano, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD).

CANAL – CORREO ELECTRÓNICO

1. El funcionario encargado de la atención por correo electrónico revisará diariamente el correo electrónico y radicará las PQRSD interpuestas por los ciudadanos a través del SAC.

2. El funcionario encargado de la atención por correo electrónico debe responder el correo electrónico enviado por el ciudadano, comunicando el número de radicado y la dependencia a la cual será remitida la PQRSD interpuesta.

3. El funcionario encargado de la atención por correo electrónico remite el correo con la PQRSD a la dependencia encargada de responderla, notificando a la dependencia con el nombre del ciudadano que interpone la PQRSD y el número de radicado de la misma.

Nota:

A partir de este punto el procedimiento es igual al descrito en los numerales 7, 8, 9, 10, 11, y 12 de las PQRSD recibidas por el canal presencial.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. El ciudadano radicará las PQRSD por medio de la página web en la sección de Sistema de Atención al Ciudadano donde deberá registrarse con usuario y contraseña, por esta razón el funcionario encargado de la oficina de atención al usuario debe remitir y notificar a las dependencias las PQRSD radicadas por este medio. Nota: A partir de este punto el procedimiento es igual al descrito en los numerales 7, 8, 9, 10, 11, y 12 de las PQRSD recibidas por el canal presencial.



11.2 Reglamento interno para la recepción de las PQRSD

1. La ventanilla única de correspondencia ubicada en la oficina de atención al usuario será el único lugar en el que se radicarán las PQRSD físicas de los ciudadanos.

2. El ciudadano debe contar con una copia de la PQRSD que desea radicar para obtener la devolución del recibo con el número de radicado.

3. El ciudadano remitente de la PQRSD deberá incluir como mínimo su nombre, dirección o correo electrónico y el medio por el cual desea obtener respuesta a la PQRSD.

4. Toda PQRSD o comunicación recibida sin información del remitente, será entendida como anónima, de tal modo, la respuesta no será notificada por ningún medio, sin embargo, el ciudadano podrá revisar la respuesta ingresando al SAC en el apartado de Requerimientos anónimos.

5. Los horarios de atención en la Alcaldía de Sibaté serán los estipulados en la reglamentación vigente, asimismo estos horarios serán los establecidos para la recepción de PQRSD.

6. Toda PQRSD interpuesta por correo electrónico será radicada en el horario establecido, en caso de que la PQRSD sea interpuesta fuera del horario establecido por la reglamentación vigente será radicada el día hábil siguiente.

7. Toda PQRSD interpuesta por un ciudadano en la que se evidencie que por competencias administrativas no es posible de ser tramitada por la Alcaldía de Sibaté deberá ser remitida a la entidad pertinente que pueda dar solución a la PQRSD.



11.3 Procedimientos de las PQRSD incompletas

De acuerdo con el artículo 17, Ley 1755 de 2015, Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito, la Alcaldía Municipal de Sibaté reglamenta y dispone el procedimiento para las peticiones incompletas:

Inicialmente el procedimiento de recepción, radicación y distribución de las PQRSD será el mismo de acuerdo con lo establecido anteriormente.

Una vez que el funcionario identifica que no puede dar trámite a la PQRSD por falta de información o cualquier índole que le compete al ciudadano, se establecerá comunicación con el peticionario para poder recibir por parte de él la información faltante, cabe aclarar que esto se podrá realizar en los primeros 10 días a partir de la fecha de radicación.

Si el ciudadano establece comunicación con la Alcaldía de Sibaté en el término establecido anteriormente, la petición retomará el tiempo para dar respuesta según lo determinado por la normatividad vigente.

En caso de que el ciudadano no se comunique con la Alcaldía de Sibaté en un término de un mes a partir de la comunicación para completar la información, se entenderá como PQRSD incompleta y se procederá a dar el desistimiento tácito de la PQRSD por medio de un acto administrativo.

CONSTANCIA DE FIJACIÓN Y DESFIJACION: Edicto Emplazatorio. Ante la imposibilidad de efectuar la notificación personal, considerando que no se suministró dirección de correspondencia, se publica el presente aviso por un término de cinco (5) días contados a partir del día, mes, año en la cartelera pública de la Alcaldía Municipal de Sibaté (Cundinamarca).

11.4 Política tratamiento de datos

La Alcaldía Municipal de Sibaté en nombre de su representante legal actuará como responsable del tratamiento de sus datos personales estrictamente para fines del desarrollo de los trámites y servicios establecidos en su oferta institucional, aplicando la ley y normatividad vigente.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

Nombre: Alcaldía Municipal de Sibaté

PBX: 725 0106

Página web: <https://www.sibatecundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>

Dirección: Calle 10 No. 8 - 01, Sibaté - Cundinamarca.

Correo: contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co

11.5 Tratamiento de datos personales

TRATAMIENTO Y FINALIDAD

La recolección, almacenamiento, uso, circulación de la información obtenida en el ejercicio de la presentación de los servicios de la Alcaldía Municipal de Sibaté, será usada para los siguientes fines:

- Para dar trámite a los servicios ofrecidos por la administración.
- Gestionar respuestas a solicitudes de información o PQRSD.
- Caracterizar a los grupos de valor de la Alcaldía Municipal de Sibaté, con el fin de conocer y solucionar sus necesidades.
- Enviar información de interés general a los grupos de valor de la Alcaldía Municipal de Sibaté.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de la oferta institucional de la Alcaldía Municipal de Sibaté.

TRATAMIENTO DATOS SENSIBLES

La Alcaldía Municipal de Sibaté prohíbe el tratamiento de datos sensibles (aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación), de tal modo que no se recolectarán ni tratarán datos sensibles de los ciudadanos salvo en cuanto sea estrictamente necesario para el desarrollo de peticiones o inscripciones a programas de nivel nacional y/o departamental. Para los casos en los que se recolecten y traten datos sensibles del usuario que requieran servicios de la Alcaldía de Sibaté, se podrá realizar siempre y cuando se cumpla lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012:

a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

La Alcaldía Municipal de Sibaté velará por cumplir los derechos de los titulares de los datos personales con base en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 que se enlista a continuación:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente Ley.

c. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Para dar cumplimiento a los derechos del titular de los datos personales se habilitarán los canales oficiales de servicio al ciudadano como medio para la recepción de peticiones y consultas con relación al tratamiento de los datos personales del titular, asimismo, es necesario que el titular de los datos radique ante la Alcaldía de Sibaté un documento que contenga la solicitud por escrito del ajuste, rectificación o actualización de los datos personales junto con el nombre completo, cédula, dirección de residencia o correo electrónico y firma del titular de los datos.

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Alcaldía Municipal de Sibaté como responsable del tratamiento de los datos personales garantizará lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 que enlista a continuación:

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 de 2012.

d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente ley.

f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.

h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

AUTORIZACIÓN

La Alcaldía Municipal de Sibaté solicitará la autorización del tratamiento de datos personales inmediatamente se soliciten sus datos bien sea en un documento en físico o a través de medios electrónicos. Por otro lado, en caso tal que el peticionario quiera revocar la autorización de sus datos personales, lo podrá solicitar a través de los canales oficiales de comunicación de la Alcaldía de Sibaté, dicha revocación será aceptada siempre y cuando el titular no tenga alguna obligación legal o contractual con el municipio de Sibaté que lo obligue a permanecer en las bases de datos de la Alcaldía Municipal de Sibaté.

CONSULTA, RECLAMOS Y PETICIONES

La Alcaldía Municipal de Sibaté, como responsable del tratamiento de los datos personales, dispondrá los canales oficiales de comunicación mencionados al inicio de esta política para toda petición, queja, reclamo y sugerencia con relación al tratamiento de los datos personales. En ese sentido, la Alcaldía Municipal de Sibaté se compromete a responder estas peticiones en un término de 10 días hábiles después de la radicación a través de los medios oficiales de comunicación.



11.7 Herramientas para detectar y analizar grupos de valor

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

andresar.1613@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Por favor indique el grado de satisfacción obtenido por usted en relación a cada uno de los siguientes aspectos:

Indique su nivel de satisfacción frente al trato y la atención que recibió * por parte de los funcionarios:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Considera que el/los funcionarios públicos que lo atendieron cuentan * con la aptitud para prestar el servicio que les corresponde:

- Sí
- No

Su solicitud fue resuelta por la dependencia: *

- Sí
- No

Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue: *

- Rápido
- Normal
- Lento

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

La Alcaldía Municipal de Sibaté cuenta con diferentes herramientas para la identificación de las necesidades de los grupos de valor; como: la encuesta de satisfacción en el servicio y la encuesta de racionalización de trámites, que ayudan a identificar las oportunidades de mejora del servicio y las necesidades de los grupos de valor. Adicionalmente, la Alcaldía realiza reuniones constantes con los diferentes grupos de valor para escuchar sus necesidades y así, solucionarlas.

QR ENCUESTA



ENCUESTA DE TRÁMITES

| ENCUESTA DE TRÁMITES | | | |
|--|--------------|---|---|
| DEPENDENCIA: _____ | | | |
| TRÁMITE: _____ | | | |
| En desacuerdo | 1 | | |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | | |
| De acuerdo | 3 | | |
| Marqué con una X en la calificación de acuerdo a cada pregunta | CALIFICACION | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 1. ¿La información suministrada por la Alcaldía de Sibaté para el desarrollo del trámite fue clara y completa? | | | |
| 2. ¿Considera que el trámite es necesario para la comunidad? | | | |
| 3. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite? | | | |
| 4. ¿El desarrollo del trámite fue engorroso? | | | |
| 5. ¿El trámite cumplió sus necesidades y expectativas? | | | |
| Por favor indiquenos sus recomendaciones en el siguiente espacio. (Opcional) | | | |
| | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS: (Opcional) | | | |



CARTA TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Para la Alcaldía de Sibate la ciudadanía es lo más importante. Por eso ratificamos nuestro compromiso con todos los ciudadanos de ofrecerles un trato equitativo, diligente, transparente, respetuoso y oportuno.

Por lo anterior y en concordancia con la Ley 1437 de 2011 les damos a conocer sus derechos y deberes de los cuales pueden hacer uso sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y celeridad.
2. Interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por cualquiera de los medios oficiales establecidos como lo son: presencial, escrito (correspondencia), telefónico, correo electrónico o mediante el SACv2.
3. Recibir atención preferencial, si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores. Y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
4. Solicitar el estado actual de las PQRSD y/o tramites que hayan sido interpuestas en la Alcaldía de Sibaté.
5. Obtener respuesta a PQRSD y tramites interpuestos en los términos establecidos por las normas.
6. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

1. Cumplir la Constitución y las leyes
2. Brindar un trato respetuoso a los funcionarios y/o colaboradores
3. Entregar documentos oficiales emitidos por la entidad
4. Comprender que se deben respetar los turnos y la prioridad en la atención que tienen las personas en condiciones particulares.

En consecuencia, con los deberes mencionados anteriormente, la Alcaldía Municipal de Sibaté se compromete a garantizar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, además, priorizara brindar un servicio eficaz y oportuno que permita solucionar las problemáticas y necesidades de la comunidad.



CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL

Nuestra Alcaldía está ubicada en la Calle 10 No. 8 – 01 de Sibaté, Cundinamarca. Los horarios de atención son de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. y los viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m. Virtual

VIRTUAL

Correo: contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co

Sistema de Atención al Ciudadano (SAC):

Este sistema permite la radicación, y seguimiento de las PQRSD en la Alcaldía Municipal de Sibaté.

Enlace: https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/

ESCRITO

Podrá radicar sus PQRSD por escrito en la ventanilla única de correspondencia ubicada en la oficina de atención al usuario de la Alcaldía de Sibaté ubicada en la Calle 10 No. 8 – 01, adicionalmente, podrá comunicarse vía web con nosotros a través del correo electrónico contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co donde también podrá radicar sus PQRSD



12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

12.1 Indicadores de gestión

| NOMBRE DEL INDICADOR | DESCRIPCIÓN | FORMULA DEL INDICADOR |
|--------------------------------------|--|--|
| Tiempo de espera | En este indicador se calcula el tiempo promedio que tarda en iniciar la atención al usuario. | $\frac{x \text{ Tiempo de espera en un día}}{\# \text{ de usuarios atendidos en un día}}$ |
| Oportunidad de respuesta | El indicador se realizara con el fin de medir con exactitud la cantidad PQRs respondidas dentro de los términos de manera mensual respecto a los ingresados. | $\frac{x \text{ PQRs respondidas dentro de los terminos}}{X \text{ PQRs radicados en el mes}} \times 100$ |
| Uso de canales | El indicador mide con exactitud el porcentaje de uso de cada canal de atención. | $\frac{x \text{ PQRs puestos en el mes por el canal (presencial, correo, SAC)}}{\sum \text{PQRs interpuestas en canal en el mes}} \times 100$ |
| Tiempo de atención | En este indicador se calcula el tiempo promedio que tarde el funcionario desde que inicia la atención al ciudadano hasta que se termina. | $\frac{\sum \text{Tiempo de atención un día}}{\# \text{ de usuarios atendidos en un día}}$ |
| Satisfacción de la ciudadanía | Este indicador mide la satisfacción que tienen los ciudadanos respecto al proceso realizado y su respuesta. | Se mide por medio de una encuesta formulario digital o en físico a fin de conocer mediante preguntas claras la percepción del usuario en la experiencia del servicio o tramite brindado por la alcaldía de Sibate. |

12.2 Mecanismos digitales de seguimiento al estado PQRSD

Como se mencionó anteriormente, las PQRSD son registradas en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), de tal modo que el ciudadano podrá realizar seguimiento a su PQRSD a través del sistema en tiempo real y conocer la trazabilidad de su petición desde el momento en que se radica en la Alcaldía de Sibaté.

Por otro lado, la Oficina de Atención al Usuario tendrá acceso a la información de la recepción, desarrollo y respuesta de todas las PQRSD radicadas en la Alcaldía.

de manera que pueda analizar los comportamientos de las dependencias en la respuesta de las PQRSD y tomar acciones de acuerdo con los casos pertinentes.

De manera análoga, la Oficina de Atención al Usuario se encargará de publicar un informe semestral de las PQRSD radicadas en la entidad, asimismo, la Oficina de Control Interno se encarga de efectuar el seguimiento y verificación de los informes publicados, buscando que todas las PQRSD sean resueltas en los tiempos establecidos por la norma.

Atención al Usuario: En la Alcaldía Municipal de Sibaté es servicio integrado de valores para facilitar el cumplimiento de los derechos y deberes cívicos; esfuerzo que se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo.

Ciudadanía: Pertenencia a una determinada comunidad, la cual otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (Ley 1474 de 2011)

Derecho de Petición: Peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Constitución Política de Colombia, art.23, ley 1474 de 2011)

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad (Ley 1474 de 2011)

Información: Datos esenciales para la satisfacción de una necesidad expresada por el usuario.

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



ALCALDÍA DE
SIBATÉ