

Diagnóstico

Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR **mipg**

modelo integrado
de planeación
y gestión





ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión

Ernesto Orozco Durán
Alcalde

Laura Vanessa Garrido Torres
Jefe Asesora de Planeación

Paloma Sofía Monsalvo Cuan
Profesional Especializado de Oficina de Planeación



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR



modelo integrado
de planeación
y gestión



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

Diagnóstico Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano



Contenido

Diagnóstico - Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.....	6
Manual de Procedimientos en la Atención al Ciudadano del Municipio de Valledupar.....	39
Manual del Proceso en Atención al Ciudadano del Municipio de Valledupar.....	79
Plan Estratégico de Oficina de Relacionamento con el Ciudadano del Municipio de Valledupar.....	139
Formulación y Estructura de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.....	163



Lista de Figuras

Figura 1. Mapa político del departamento del Cesar, Colombia.....	15
Figura 2. Población en los últimos 5 años – Zona Urbana.....	17
Figura 3. Población en los últimos 5 años - Zona Rural.....	17
Figura 4. Política: transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 2024.....	22
Figura 5. Política: racionalización de trámites 2024.....	23
Figura 6. Política: participación ciudadana 2024.....	24
Figura 7. Política: servicio al ciudadano 2024.....	25
Figura 8. Política: gobierno digital 2024.....	26
Figura 9. Seguimiento realizado por control interno – I semestre 2024.....	27
Figura 10. Denuncias – I semestre 2024.....	28
Figura 11. Derechos de petición - I semestre 2024.....	28
Figura 12. Requerimientos - I semestre 2024.....	29
Figura 13. Solicitudes I semestre 2024.....	29
Figura 14. Comportamiento de las PQRSD - I semestre 2025.....	30
Figura 15. Distribución de PQRSD - I semestre 2025.....	31



Lista de Tablas

Tabla 1. Fase preparatoria.....	10
Tabla 2. Fase de recolección de datos.....	10
Tabla 3. Fase de tratamiento de la información.....	11
Tabla 4. Fase de estructuración.....	11
Tabla 5. Marco legal.....	13
Tabla 6. Población según grupos quinquenales de edad y sexo - año 2024.....	18
Tabla 7. Análisis GAP.....	20
Tabla 8. Análisis comparativo del comportamiento de las diferentes dependencias entre el I y II semestre del año 2024.....	30
Tabla 9. Comportamiento PQRSD - I Semestre de 2025.....	32
Tabla 10. Análisis comparativo del comportamiento de las PQRSD por sectorial I Semestre 2024 vs I Semestre 2025.....	33



Estudio, Diseño y Estructuración de la creación y puesta en marcha de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano del Municipio de Valledupar – Centro Integral de Atención al Usuario “CAMU”

Introducción

El presente diagnóstico tiene como propósito analizar la situación actual del proceso de Atención al Ciudadano en el Municipio de Valledupar, identificando los factores internos y externos que inciden en su funcionamiento, así como las fortalezas, debilidades y oportunidades que servirán de base para la formulación del Centro Integral de Atención Municipal al Usuario – CAMU. La metodología utilizada combinó revisión documental, análisis normativo y aplicación del enfoque de brechas (GAP) para comparar el estado actual del servicio con el nivel de desempeño deseado conforme a los lineamientos de la Ley 2052 de 2020 y las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este análisis permitió examinar el entorno externo (político, social, económico y territorial), el entorno interno (capacidades institucionales, procesos, recursos y limitaciones) y un componente estratégico que integra los hallazgos, proporcionando insumos técnicos para el diseño de un modelo de atención moderno, inclusivo y eficiente que responda a las necesidades actuales y futuras de la población de Valledupar.

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar y estructurar la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano en el Municipio de Valledupar, mediante la formulación de un modelo de gestión integral que articula procesos, talento humano, herramientas tecnológicas y canales de comunicación presenciales y virtuales, con el fin de garantizar una atención oportuna, incluyente y de calidad, promoviendo la participación de la ciudadanía y asegurando la satisfacción de los usuarios, en cumplimiento de los principios y lineamientos de la Ley 2052 de 2020 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado actual de los canales de atención al ciudadano, trámites y servicios en el municipio de Valledupar, para identificar con precisión las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que permitan orientar el diseño de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, conforme al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.
- Diseñar el modelo de operación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, incluyendo su estructura organizacional, funcionalidad, procesos, talento humano, herramientas tecnológicas, puntos de atención y lineamientos de servicio, con el fin de garantizar un funcionamiento eficiente, integral y adaptado a las necesidades de la ciudadanía.
- Establecer protocolos, estándares y mecanismos para la atención y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para asegurar que cada solicitud ciudadana se tramite con oportunidad, calidad, accesibilidad, simplicidad, equidad y enfoque diferencial, en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020.



- Implementar estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas y cultura del servicio público, para fomentar la transparencia, la confianza ciudadana y la interacción efectiva entre la administración municipal y la comunidad, en línea con la gobernanza abierta y la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.
- Diseñar el plan de seguimiento, monitoreo y evaluación del funcionamiento de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, con indicadores de gestión, para medir su impacto en la mejora del relacionamiento con el ciudadano, la eficiencia en la prestación de servicios y la percepción de la administración pública.

Justificación

El Municipio de Valledupar enfrenta el desafío de fortalecer el vínculo entre la administración pública y la ciudadanía, en un contexto donde los ciudadanos demandan mayor cercanía, accesibilidad, transparencia y calidad en la atención de sus necesidades, trámites y servicios. Actualmente, las dinámicas de atención al ciudadano presentan barreras estructurales, operativas y tecnológicas que limitan una relación fluida, efectiva e incluyente entre el Estado y la población, tanto en el área urbana como rural del municipio.

En este marco, la propuesta de la creación de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano surge como una estrategia institucional para responder a estas necesidades, garantizando la consolidación de un espacio físico, humano y tecnológico que permita brindar un servicio integral, eficiente y con enfoque diferencial. Por otro lado, la Ley 2052 de 2020, que tiene por objeto mejorar la relación Estado-ciudadano mediante la transformación de los canales de atención, la implementación de mecanismos de participación ciudadana y la cultura del servicio público, representa el principal marco normativo para este proyecto. Dicha ley establece el deber de las entidades territoriales de implementar oficinas o espacios de atención multicanal, que permitan ofrecer servicios accesibles, oportunos, personalizados y con altos estándares de calidad. Además, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) promueve la articulación entre la planeación institucional, la gestión del talento humano, la mejora del servicio al ciudadano y la evaluación del desempeño. La creación de dicha dependencia responde directamente a estos propósitos, y se convierte en un instrumento operativo que permite avanzar en la implementación efectiva de las políticas públicas de servicio al ciudadano, gestión documental, participación y transparencia.

La implementación de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano también permitirá organizar y optimizar los procesos de atención mediante la definición de protocolos, rutas de servicio, sistemas de información, manuales operativos y planes estratégicos que garanticen una experiencia de servicio digna, amable, incluyente y resolutive para todos los usuarios del municipio, independientemente de su condición, ubicación geográfica o grupo poblacional. Este esfuerzo no sólo atiende una necesidad institucional de modernización y mejora continua, sino que representa un compromiso ético y legal con los principios del buen gobierno, la equidad, la rendición de cuentas y la dignidad ciudadana.

Metodología

Tabla 1. Fase preparatoria

Elemento	Detalle
Objetivo	Definir el enfoque metodológico y la hoja de ruta para la ejecución técnica y estratégica del proyecto.
Actividades	- Revisión de antecedentes y normatividad - Diseño de la metodología - Elaboración del cronograma detallado - Socialización con los responsables internos - Definición de recursos necesarios
Tareas	- Revisión de Ley 2052 de 2020, MIPG, Diseño de matriz de fases, productos y entregables - Validación institucional de la hoja de ruta
Responsables	Oficina Asesora de Planeación, Profesional del proyecto.
Recursos	Documentos institucionales, equipo técnico, insumos normativos, software ofimático
Tiempo estimado	20 de julio al 2 de agosto.
Producto	Documento metodológico validado + Plan de trabajo/croquis del proyecto

Fuente: Propia.

Tabla 2. Fase de recolección de datos

Elemento	Detalle
Objetivo	Levantar y organizar información clave sobre el estado actual del proceso de atención al ciudadano y del entorno institucional.
Actividades	- Identificación de fuentes de información - Aplicación de instrumentos (encuestas, entrevistas) - Revisión documental - Sistematización de resultados
Tareas	- Diseño y validación de formatos - Aplicación en zonas urbanas y rurales de otros municipios - Revisión de sistemas de PQRS, proceso de atención al ciudadano - Análisis inicial de hallazgos - Obtención y análisis de informes de caracterización de ciudadanos - Planes de mejoramiento del área de atención al usuario.
Responsables	Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Profesional del proyecto, Oficina de Control Interno
Recursos	Formularios físicos o digitales, transporte, personal de campo, archivos digitales e informes
Tiempo estimado	4 al 14 de agosto.
Producto	Informe de recolección y caracterización de información

Fuente: Propia.

Tabla 3. Fase de tratamiento de la información

Elemento	Detalle
Objetivo	Procesar y analizar la información recolectada para establecer los insumos que soportarán el diseño de los productos del proyecto.
Actividades	- Análisis de brechas (GAP) - Evaluación de capacidades actuales - Análisis de normativa comparada - Sistematización de hallazgos
Tareas	- Aplicación de herramientas de diagnóstico institucional- Identificación de puntos críticos y fortalezas- Revisión de referentes de buenas prácticas (otros municipios) - Plantear estrategias para la correcta y eficaz funcionamiento de la oficina de relacionamiento.
Responsables	Profesional del proyecto
Recursos	Software de análisis (Excel, Power BI, etc.), Documentación técnica e institucional
Tiempo estimado	Del 14 de agosto al 17 de agosto.
Producto	Documento de Diagnóstico del Proceso de Atención al Usuario.

Fuente: Propia.

Tabla 4. Fase de estructuración

Elemento	Detalle
Objetivo	Construir los productos técnicos que integran el estudio y diseño del CAMU, incorporando normativas, necesidades, estrategias y estructuras operativas.
Actividades	- Elaboración del Diagnóstico- Redacción del Manual de Procedimientos - Diseño del Manual del Proceso - Construcción del Plan Estratégico - Desarrollo de propuestas complementarias (Oficina Virtual, Móvil, etc.) - Revisión y entrega de versiones finales - Estructuración y formulación de proyecto CAMU - Ubicación, tamaño y capacidad, tecnología y procesos, infraestructura requerida, talento humano, análisis de inversión y cronograma de implementación.
Tareas	- Redacción técnica de productos - Diseño gráfico - Validación por parte de la administración municipal - Preparación de versiones físicas y digitales.
Responsables	Profesional del proyecto, Oficina de Planeación, Secretaria General
Recursos	Impresión de alta calidad, Revisión jurídica y normativa, Diseño gráfico institucional, talento humano.
Tiempo estimado	Del 18 al 23 de agosto.
Producto	Documento final (1 original y 2 copias impresas + versión digital editable y publicable)

Fuente: Propia.



Diagnóstico

Naturaleza jurídica de la entidad:

El Municipio de Valledupar es una entidad territorial de derecho público, dotada de autonomía política, administrativa y fiscal, conforme a lo establecido en los artículos 1, 287 y 311 de la Constitución Política de Colombia. Su existencia y funcionamiento se encuentran regulados por la Ley 136 de 1994 y demás disposiciones que desarrollan la organización y competencias de los municipios. Como autoridad administrativa de carácter local, la Alcaldía Municipal es la máxima instancia de gobierno en el territorio, encargada de dirigir la gestión pública, garantizar la prestación eficiente de los servicios a su cargo, promover el desarrollo integral de la comunidad y ejercer las funciones asignadas por la ley y la Constitución, enmarcando su actuación bajo los principios de transparencia, eficacia, participación y servicio al ciudadano.

Antecedentes:

El proceso de Atención al Ciudadano en el Municipio de Valledupar ha evolucionado de manera gradual, respondiendo a las necesidades de comunicación, gestión de trámites y participación ciudadana tanto en el área urbana como en la zona rural. Históricamente, la atención se ha brindado de forma descentralizada en las distintas dependencias de la administración municipal, con predominio de canales presenciales y, en menor medida, virtuales y telefónicos. En el sector urbano, la concentración de los servicios en la sede principal de la Alcaldía ha permitido atender a un mayor volumen de usuarios, pero ha generado tiempos de espera prolongados, sobrecarga operativa y limitaciones en la cobertura para poblaciones vulnerables. En la zona rural, la dispersión geográfica, las dificultades de transporte y la limitada conectividad tecnológica han sido factores que restringen el acceso oportuno a los servicios y a la gestión de trámites, obligando a los ciudadanos a desplazarse largas distancias para resolver sus solicitudes. Si bien en los últimos años se han implementado iniciativas puntuales como jornadas móviles de atención y la digitalización parcial de algunos trámites, estos esfuerzos han sido aislados y carecen de un sistema integral que articule procedimientos, recursos y canales de atención.

Descripción del problema o necesidad:

En el Municipio de Valledupar, el proceso de Atención al Ciudadano presenta limitaciones estructurales, operativas y tecnológicas que afectan la calidad, oportunidad y cobertura del servicio. Actualmente, los mecanismos de atención carecen de una articulación centralizada que integre los diferentes canales y dependencias, lo que genera dispersión de la información, duplicidad de gestiones y una experiencia fragmentada para el usuario. La infraestructura física disponible no siempre cumple con los estándares de accesibilidad universal, y los recursos tecnológicos existentes resultan insuficientes para garantizar un servicio multicanal eficiente y seguro.

En el área urbana, aunque existe mayor acceso a la sede principal, la alta demanda y la concentración de trámites ocasionan tiempos de espera prolongados y saturación en los puntos de atención. En la zona rural, la limitada conectividad digital, las distancias geográficas y la escasa presencia institucional dificultan el acceso oportuno a trámites, información y programas de la Alcaldía. Esta situación se traduce en una brecha significativa entre los ciudadanos del casco urbano y los de la periferia y corregimientos.

La ausencia de protocolos estandarizados y de una estrategia integral de relacionamiento ciudadano impide optimizar recursos, evaluar el desempeño del servicio y garantizar una atención incluyente y con enfoque diferencial. Esta realidad demanda la implementación de una solución estructural que unifique la gestión, modernice los canales, fortalezca la cultura del servicio y amplíe la cobertura.

Alternativa de solución:

La solución recomendada para superar las limitaciones identificadas en el proceso de Atención al Ciudadano en el Municipio de Valledupar es la creación, implementación y puesta en marcha de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano como instancia centralizada y articuladora de todos los canales, servicios y estrategias de relacionamiento entre la Alcaldía y la comunidad. Se plantea como la respuesta estratégica para consolidar un modelo unificado, eficiente e incluyente de atención, que supere las barreras históricas identificadas, amplíe la cobertura territorial y fortalezca la confianza entre la administración municipal y la ciudadanía.

Esta oficina integrará atención presencial, virtual, telefónica y móvil, garantizando cobertura tanto en el área urbana como en las zonas rurales y de difícil acceso, mediante la habilitación de la Oficina Virtual, la Oficina Móvil, la estrategia Oficina al Barrio y la iniciativa pedagógica Oficina Kid's. Además, estas acciones se complementarán con la adopción de un Manual de Procedimientos y un Manual del Proceso de Atención al Ciudadano, que estandaricen la gestión y establezcan protocolos claros para la recepción, trámite y respuesta de PQRS, con enfoque diferencial y accesibilidad universal. Asimismo, la alternativa contempla, la adecuación de infraestructura física y tecnológica, la capacitación especializada del talento humano en cultura del servicio y normatividad vigente, la implementación de herramientas digitales seguras y eficientes. Esta propuesta permitirá modernizar la atención, optimizar los recursos, aumentar la satisfacción ciudadana, cerrar brechas de acceso y dar cumplimiento a la Ley 2052 de 2020, las políticas del MIPG y demás disposiciones que regulan la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Marco Legal

Tabla 5. Marco legal

Normatividad Constitucional	
Artículo 1	Colombia es un Estado social de derecho, fundado en la dignidad humana, la participación y la solidaridad.
Artículo 2	Son fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
Artículo 13	Derecho a la igualdad: todas las personas son iguales ante la ley, sin discriminación, y el Estado debe proteger especialmente a quienes estén en situación de debilidad.
Artículo 20	Libertad de expresión: derecho a expresar y difundir pensamientos, opiniones e información veraz y objetiva, y acceso a medios de comunicación.



Artículo 40	Participación ciudadana: derecho de todos los ciudadanos a participar en la vida política y acceder a cargos públicos.
Artículo 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos.
Artículo 88	Acciones populares y de grupo: mecanismos judiciales para proteger derechos e intereses colectivos.
Artículo 95	Deberes de la persona: obligaciones como respetar los derechos ajenos, proteger el ambiente, y contribuir al financiamiento del Estado.
Artículo 270	Control ciudadano: el Estado debe facilitar mecanismos para que los ciudadanos ejerzan control sobre la gestión pública.
Normatividad General	
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se mejora la relación del Estado con los ciudadanos, estableciendo lineamientos para la atención multicanal, el fortalecimiento de la cultura del servicio, la participación efectiva, y la rendición de cuentas.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula el derecho de petición, la atención al ciudadano, los tiempos de respuesta y el procedimiento administrativo.
Decreto 1081 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia. Contiene disposiciones sobre atención al ciudadano, trámites, racionalización, gobierno digital, y participación.
Decreto 1499 de 2017	Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), estableciendo la Política de Servicio al Ciudadano como uno de sus ejes fundamentales.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Establece medidas para la atención al ciudadano y la transparencia institucional.
Ley 1757 de 2015	Por las cuales se dictan disposiciones y protección sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 1755 de 2015	Por la cual se reglamenta el derecho de petición.
Decreto 1081 de 2015	Relativo al Plan de Corrupción y Participación Ciudadana.
Normatividad Específica	
Guía para la implementación de oficinas de atención al ciudadano – Función Pública	Documento técnico orientador para entidades del orden territorial.

Política de Gobierno Digital – MinTIC	Define las directrices para el uso de tecnologías de información en la atención al ciudadano.
Guía para la elaboración del Manual de Atención al Ciudadano (DAFP)	Estándares de contenido, formato y estructura.
Política Nacional de Servicio al Ciudadano – DAFP	Lineamientos técnicos y metodológicos para el diseño de oficinas de atención, canales, protocolos y evaluación de la calidad del servicio.

Fuente: Propia.

Análisis de Entornos

El entorno externo del Municipio de Valledupar está determinado por un conjunto de factores políticos, sociales, económicos, culturales y tecnológicos que influyen de manera directa en la gestión institucional y en la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

Entorno Territorial

Figura 1. Mapa político del departamento del Cesar, Colombia.



Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, s.f.



El Municipio de Valledupar se ubica en el departamento del Cesar, en la región Caribe de Colombia, con una extensión aproximada de 4.493 km² que incluye un área urbana consolidada y una amplia zona rural conformada por corregimientos y veredas. Limita al norte con el departamento de La Guajira, al oriente con Venezuela, al sur con los municipios de El Paso y La Paz, y al occidente con los municipios de Bosconia, El Copey y Pueblo Bello. Su localización estratégica lo convierte en un punto de conexión vial y comercial entre la región Caribe y la zona fronteriza. El territorio está conformado por un área urbana centralizada, donde se concentran las principales actividades económicas, administrativas y comerciales, y una extensa zona rural compuesta por 25 corregimientos y múltiples veredas.

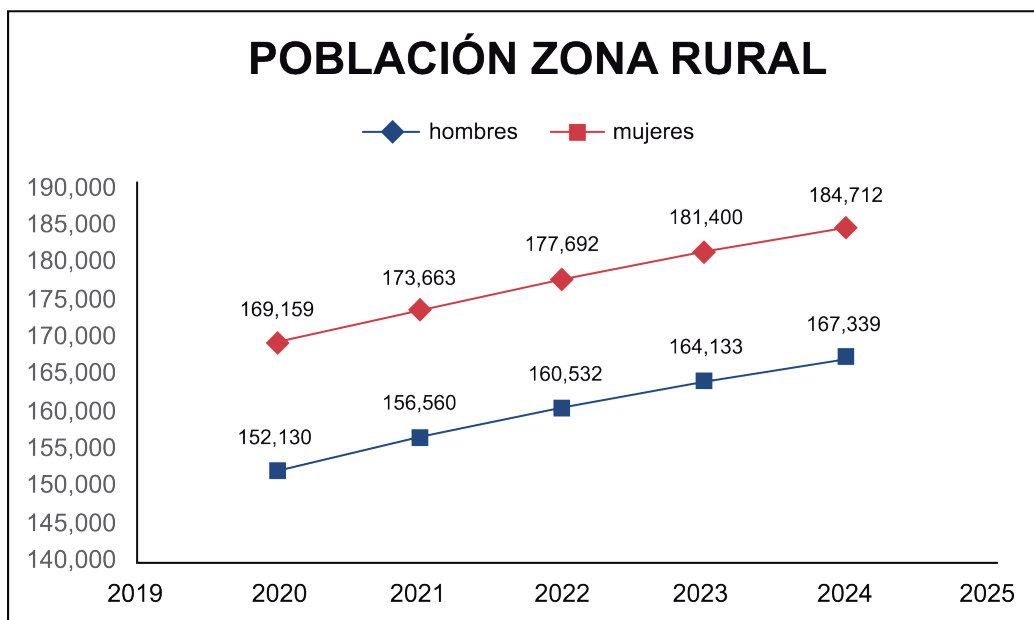
El territorio presenta una diversidad geográfica marcada por la presencia de la Sierra Nevada de Santa Marta y la Serranía del Perijá, lo que genera condiciones climáticas variadas, desde zonas de alta montaña hasta planicies cálidas. Esta heterogeneidad genera variaciones climáticas que van desde climas fríos de altura hasta climas cálidos semiáridos, lo que repercute en la movilidad, la productividad y las condiciones de vida de la población. Además, la hidrografía está dominada por el río Guatapurí y el río Cesar, que representan tanto recursos hídricos esenciales como limitaciones en la conectividad física por la necesidad de infraestructura de pasos y puentes en óptimas condiciones. En términos de distribución poblacional, la zona urbana concentra el mayor número de habitantes, lo que favorece la provisión de servicios institucionales y el acceso a la infraestructura administrativa. En contraste, las comunidades rurales se encuentran dispersas y, en muchos casos, alejadas de los centros poblados, lo que dificulta el acceso regular a los servicios de la Alcaldía. La cobertura de transporte público es limitada en estas áreas y la conectividad digital presenta brechas significativas, particularmente en las veredas y zonas de montaña.

Las condiciones territoriales y geográficas de Valledupar inciden de forma determinante en la manera en que la administración municipal puede prestar sus servicios. La concentración de los servicios en la sede urbana genera centralización de la atención, lo que obliga a los ciudadanos de zonas rurales a realizar largos desplazamientos, con altos costos en tiempo y recursos. Las distancias, combinadas con las limitaciones en transporte y conectividad, generan inequidad en el acceso a la información, los trámites y los programas institucionales. Por tal razón, esto obliga a la administración municipal a diseñar estrategias adaptadas como oficinas móviles y canales virtuales optimizados para baja conectividad. Asimismo, la diversidad climática y las diferencias en infraestructura vial requieren planes de atención flexibles, con cronogramas ajustados a las condiciones de acceso en cada sector. En este contexto, la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, se convierte en una respuesta estratégica para superar las barreras geográficas, permitiendo una atención descentralizada, incluyente y oportuna, que integre modalidades presenciales, móviles y digitales para garantizar cobertura efectiva en todo el territorio municipal.

Entorno Social

Según la proyección del DANE para 2024, el Municipio de Valledupar cuenta con una población total en la zona urbana de 1.043.435 habitantes, divididos entre 537.732 mujeres y 505.703 hombres; y en la zona rural un total de 352.051 divididos en 184.712 hombres y 167.339 mujeres.

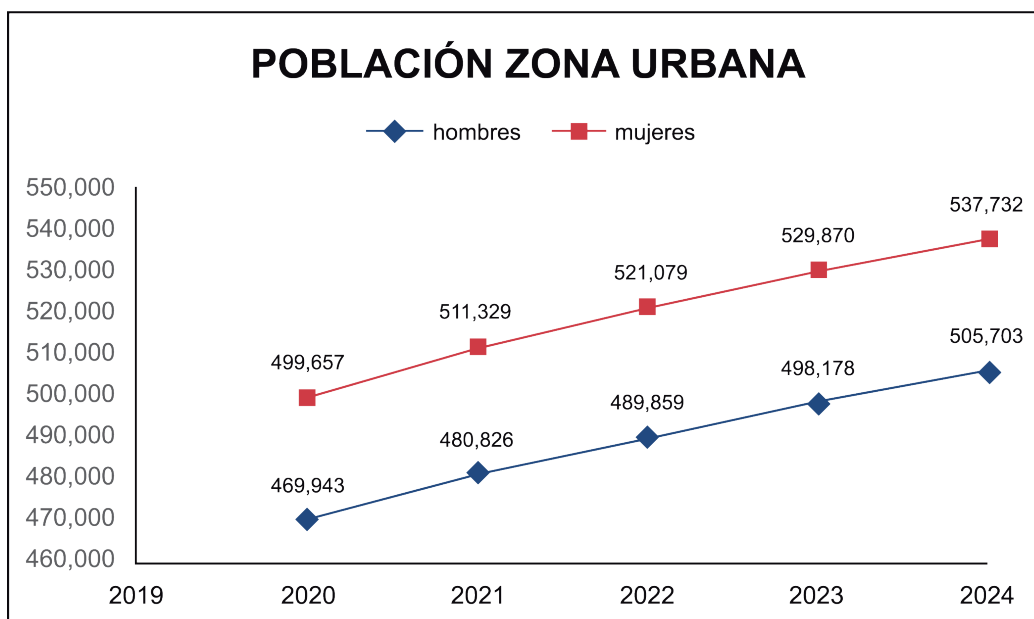
Figura 2. Población en los últimos 5 años – Zona Urbana.



Fuente: Anuario Estadístico Municipal, 2024.

El Municipio de Valledupar presenta una composición poblacional diversa, con un crecimiento sostenido tanto en el área urbana como en la rural durante el periodo 2020-2024. En la zona urbana, la población femenina pasó de 499.657 en 2020 a 537.732 en 2024, mientras que la masculina creció de 469.943 a 505.703 en el mismo periodo, evidenciando una tendencia de aumento anual promedio superior al 1,8%. Esta concentración poblacional en el casco urbano se traduce en una alta demanda de trámites, servicios y programas institucionales, lo que ejerce presión sobre la infraestructura física y el personal de atención de la Alcaldía.

Figura 3. Población en los últimos 5 años - Zona Rural



Fuente: Anuario Estadístico Municipal, 2024.

En la zona rural, la población también muestra crecimiento, aunque con características distintas. Entre 2020 y 2024, la población masculina pasó de 169.159 a 184.712, y la femenina de 152.130 a 167.339. Este incremento, sumado a la dispersión geográfica de los 25 corregimientos y numerosas veredas, plantea desafíos significativos para garantizar una atención equitativa y oportuna, especialmente ante limitaciones de transporte, conectividad digital y presencia institucional permanente.

Tabla 6. Población según grupos quinquenales de edad y sexo - año 2024

Zona Urbana			Zona Rural/Comuna		
Edades	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
0-4	43.310	41.236	18.225	17.745	120.516
5-9	47.778	45.870	18.741	17.901	130.290
10-14	48.897	47.049	18.035	16.666	130.647
15-19	47.927	46.918	16.781	15.176	126.802
20-24	45.623	46.318	15.123	13.768	120.832
25-29	43.115	45.366	13.598	12.703	114.782
30-34	40.326	43.516	13.475	12.670	109.987
35-39	35.925	39.413	12.279	11.384	99.001
40-44	31.282	35.330	11.782	10.326	88.720
45-49	27.060	31.530	10.245	8.717	77.552
50-54	23.789	28.341	8.591	7.279	68.000
55-59	20.316	24.700	7.744	6.363	59.123
60-64	16.629	20.398	6.297	5.045	48.369
65-69	11.988	15.163	5.045	4.177	36.373
70-74	9.128	11.447	3.804	3.129	27.508
75-79	6.098	7.412	2.470	2.043	18.023
80+	6.512	7.725	2.477	2.247	18.961
Total	505.703	537.732	184.712	167.339	1.395.486

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2024). Proyecciones de población departamental por área, sexo y edad. Actualización post COVID – 19 con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda – CNPV – 2018.

En el territorio coexisten comunidades urbanas y rurales, así como una significativa presencia de grupos indígenas —principalmente de las etnias kankuama, wiwa, arhuaca y kogui—, población afrodescendiente, migrantes provenientes en su mayoría de Venezuela y comunidades campesinas dispersa. Esta pluralidad sociocultural enriquece el tejido social, pero también plantea retos en la implementación de servicios de atención al ciudadano con enfoque diferencial, respeto por la identidad cultural y pertinencia lingüística. La



estructura poblacional presenta un predominio de personas jóvenes y adultas en edad productiva, junto con un creciente número de adultos mayores que requieren servicios adaptados a sus condiciones. Las dinámicas de urbanización han generado una concentración de la población en la zona urbana, particularmente en barrios de estratos 1, 2 y 3, con niveles de ingreso y acceso a servicios básicos variables. En la zona rural, la dispersión poblacional, la baja densidad demográfica y las condiciones de aislamiento limitan el acceso a servicios institucionales.

Además, factores sociales como el desempleo, la informalidad laboral, las brechas en educación y salud, y la presencia de población víctima del conflicto armado inciden en la demanda y en el tipo de servicios que la ciudadanía espera de la administración municipal. Este contexto requiere se adopten estrategias inclusivas, adaptadas a las necesidades de cada grupo poblacional, y que promueva la participación de la comunidad en la mejora del servicio.

Entorno Económico

La economía del Municipio de Valledupar se sustenta principalmente en el sector de servicios, el comercio, la agroindustria, la ganadería y el turismo cultural y musical, siendo reconocido a nivel nacional e internacional como la cuna del vallenato. La actividad agropecuaria incluye cultivos como arroz y algodón. Así como busca su desarrollo en la agroindustria, es importante la industria lechera, de la cual se destacan las empresas Dairy Partners Americas - DPA (antiguo Cicolac), Coolanta y Klaren's. que ocupan un lugar importante en la generación de empleo y abastecimiento regional. Por otro lado, la lista de empresas dedicadas a prestar servicios de salud, telecomunicaciones, bancarios y al desarrollo del comercio, concentran su actividad en el casco urbano, las fuentes de empleo radican casi exclusivamente en este sector terciario de la economía, pues la industria no tiene impacto predominante y la agricultura si bien genera ingresos globales en cifras departamentales no genera empleo para la fuerza laboral de la ciudad, ya que está condicionada por factores climáticos y estacionales.

El turismo, impulsado por eventos culturales como el Festival de la Leyenda Vallenata, representa una oportunidad de crecimiento económico y de fortalecimiento de la imagen de la ciudad, aunque su impacto está concentrado en temporadas específicas del año. En el contexto regional, Valledupar actúa como centro de intercambio comercial y de servicios para municipios circundantes, lo que incrementa la demanda sobre su infraestructura administrativa y de atención ciudadana.

Factores como la fluctuación de los precios de productos agrícolas, las condiciones de seguridad, la disponibilidad de vías y transporte, y la capacidad de innovación empresarial influyen en el comportamiento económico local. Asimismo, la presencia de población migrante y desplazada añade nuevos retos y oportunidades para el mercado laboral y para la gestión de programas de apoyo social. Estas condiciones económicas demandan que la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano contribuya a la eficiencia en trámites y servicios que faciliten la actividad productiva, el emprendimiento y el acceso a programas de desarrollo económico y social.

Entorno Interno

El análisis de brechas (GAP) permite comparar el estado actual del proceso de atención al ciudadano con el estado deseado según estándares normativos, mejores prácticas y expectativas de la comunidad, identificando las diferencias y proponiendo acciones para cerrarlas.

Tabla 7. Análisis GAP

Dimensión de análisis	Situación actual (Estado real)	Situación deseada (Estado objetivo)	Brecha identificada	Acciones recomendadas
Infraestructura física	Único punto principal de atención en el casco urbano; sedes dispersas en algunas dependencias; limitaciones de accesibilidad universal.	Red de puntos de atención integrados (presenciales, móviles, virtuales) con accesibilidad universal en todas las sedes.	Alta dependencia de un único punto físico; poca cobertura territorial; barreras para personas con discapacidad.	Implementar la Oficina de Relacionamento Ciudadano como centro integral; crear oficinas móviles; adecuar sedes con rampas, señalética y mobiliario inclusivo.
Tecnología y sistemas de información	Uso fragmentado de plataformas y registros manuales; ausencia de sistema unificado de gestión de PQRS.	Plataforma digital única e integrada con trazabilidad en tiempo real y acceso multicanal.	Desarticulación tecnológica; duplicidad de registros; baja automatización.	Adquirir e implementar un SGAC centralizado, interoperable y con acceso ciudadano en línea.
Cobertura territorial	Atención concentrada en zona urbana; mínima presencia institucional en corregimientos y veredas; dependencia de visitas esporádicas.	Cobertura continua en todo el municipio con estrategias presenciales y virtuales adaptadas a las condiciones geográficas.	Brechas de acceso en zona rural; inequidad territorial.	Desarrollar agenda de oficinas móviles y jornadas comunitarias periódicas; ampliar atención virtual optimizada para baja conectividad.
Talento humano	Personal con experiencia, pero sin capacitación continua en atención con enfoque diferencial, digitalización y protocolos unificados.	Talento humano capacitado de forma permanente en competencias técnicas y blandas, y con enfoque diferencial.	Falta de capacitación regular y estandarización de competencias.	Diseñar e implementar plan de formación anual en atención al ciudadano, servicio inclusivo y uso de TIC.

Protocolos y procesos	Ausencia de manuales unificados de atención; variabilidad en los tiempos y formas de respuesta entre dependencias.	Red de puntos de atención integrados (presenciales, móviles, virtuales) con accesibilidad universal en todas las sedes.	Alta dependencia de un único punto físico; poca cobertura territorial; barreras para personas con discapacidad.	Implementar la Oficina de Relacionamento Ciudadano como centro integral; crear oficinas móviles; adecuar sedes con rampas, señalética y mobiliario inclusivo.
Participación ciudadana	Mecanismos existentes, pero poco articulados con la gestión de atención; baja retroalimentación sistemática.	Participación y articulada con los procesos de mejora continua del servicio.	Débil integración de la voz ciudadana en la gestión.	Crear Comité de Lecciones Aprendidas y espacios digitales de participación.

Fuente: Propia.

Condiciones locativas y operativas

La evaluación de las condiciones locativas y operativas de la Alcaldía de Valledupar refleja deficiencias que limitan la eficiencia en la atención al ciudadano y la gestión institucional. No se han implementado estrategias claras de mejora continua, lo que reduce la capacidad de respuesta frente a las crecientes demandas ciudadanas. Aunque se cuenta con el software ControlDoc para centralizar las PQRS y generar códigos de radicación, la falta de funcionalidades para medir tiempos de respuesta obliga a complementar el proceso con controles en Excel y notificaciones mensuales, prácticas que resultan insuficientes para garantizar trazabilidad y oportunidad. A ello se suma la carencia de dotación adecuada, como uniformes, carnet visible, sillas e intercomunicadores para el personal de atención, que repercute en la calidad del servicio, la presentación personal y las condiciones laborales. Además, si bien existen planes de mejoramiento en línea con el Archivo General de la Nación, su aplicación práctica es débil, pues el seguimiento se limita a la descarga y revisión diaria de datos, lo que genera una carga administrativa innecesaria. En este sentido, se hace necesario fortalecer la infraestructura tecnológica con sistemas más integrales de gestión y seguimiento, así como garantizar la dotación adecuada del personal, de manera que se optimice la operación y se brinde un servicio más eficiente y de calidad al ciudadano.

Por otro lado, La disposición actual de la ventanilla única en la entrada principal de la Alcaldía de Valledupar genera dificultades tanto en el tránsito hacia el interior de las instalaciones como en la experiencia de los usuarios. El espacio disponible resulta insuficiente, ya que únicamente se cuenta con cinco sillas, obligando en numerosas ocasiones a que los ciudadanos permanezcan de pie mientras esperan ser atendidos, lo que afecta la comodidad y percepción del servicio. Asimismo, las condiciones de trabajo del personal de atención son limitadas, pues carecen de estantes o sistemas adecuados para organizar las carpetas y documentos

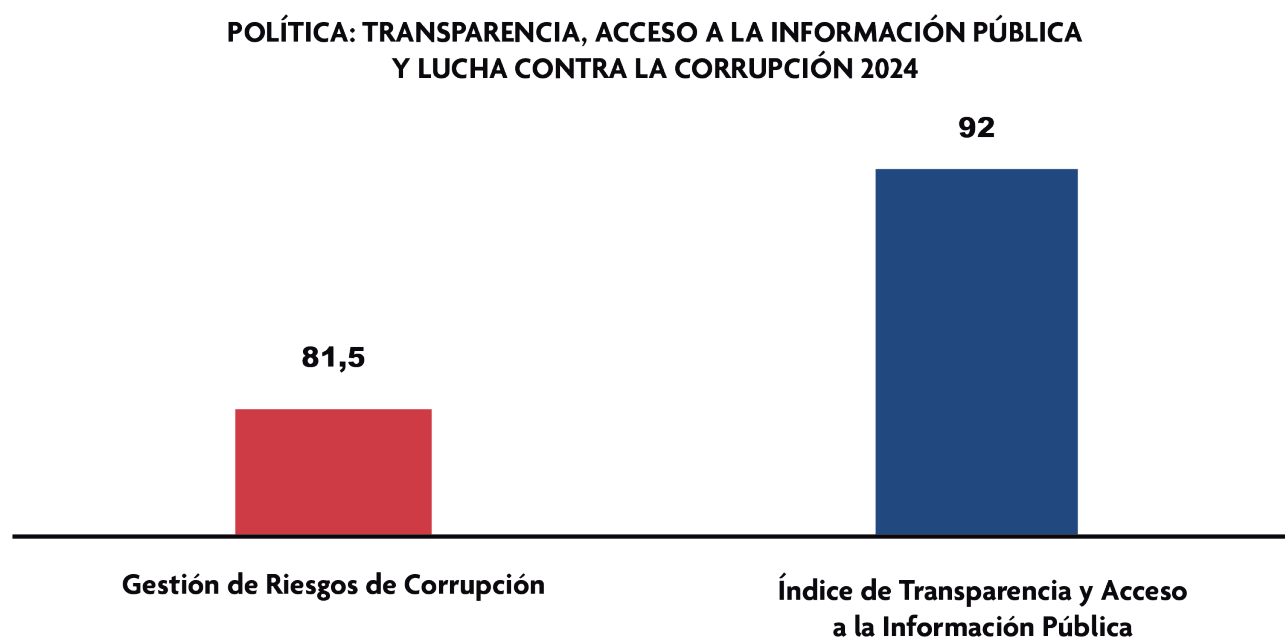
recibidos, los cuales permanecen a la vista sin medidas de seguridad ni clasificación eficiente. Esta situación no solo compromete la organización administrativa, sino también la custodia de la información. Resulta prioritario reubicar o rediseñar el punto de atención para garantizar fluidez en el acceso al edificio, ampliar la capacidad de mobiliario para los usuarios, y dotar a los funcionarios de herramientas seguras y adecuadas de almacenamiento, contribuyendo así a un servicio más ordenado, eficiente y digno para la ciudadanía.

Análisis de resultados de Índice de Desempeño Institucional (MIPG)

Para esta sección, se tiene en cuenta los 4 ítems que enfatiza la ley 2052 de 2020:

- **Transparencia y acceso a la información pública**

Figura 4. Política: transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 2024.



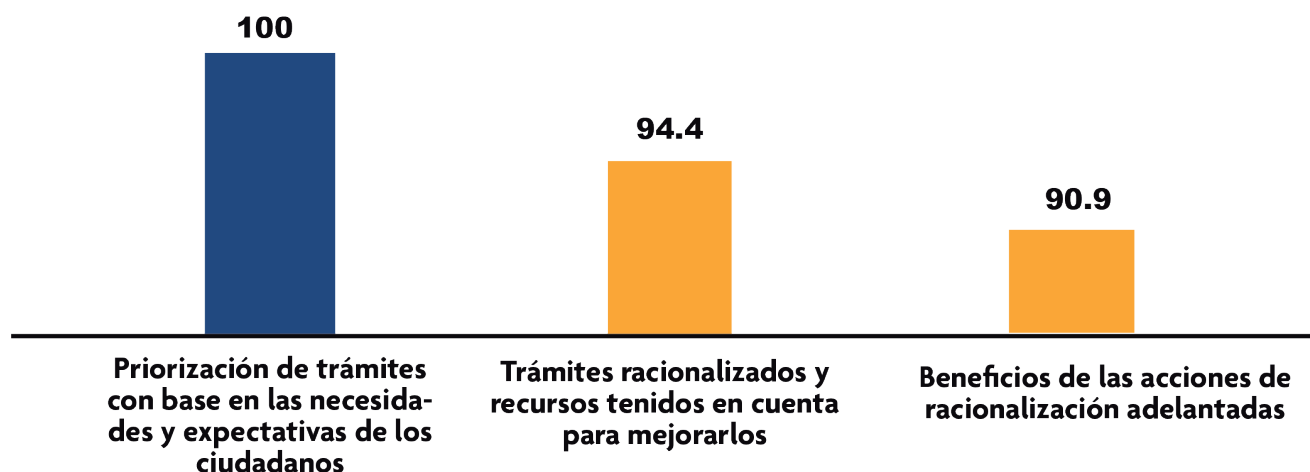
Fuente: Índice de Desempeño Institucional, 2024.

La Alcaldía de Valledupar presenta un desempeño destacado en la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, con un puntaje de 92 en el índice de transparencia, lo que refleja un alto cumplimiento en la publicación, claridad y oportunidad de la información de interés público, fortaleciendo la confianza ciudadana. Sin embargo, la Gestión de Riesgos de Corrupción obtuvo 81,5, evidenciando un buen nivel, pero con oportunidades de mejora en la identificación, seguimiento y mitigación de riesgos internos. Estos resultados indican que, aunque la visibilidad de la gestión es sólida, es necesario reforzar los mecanismos de prevención y control, reto que la Oficina de Relacionamento Ciudadano puede asumir mediante la centralización de información, la implementación de canales efectivos de denuncia y la trazabilidad de PQRS, garantizando así una atención ciudadana más íntegra, transparente y confiable.

• Racionalización de trámites

Figura 5. Política: racionalización de trámites 2024.

POLÍTICA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2024



Fuente: Índice de Desempeño Institucional, 2024.

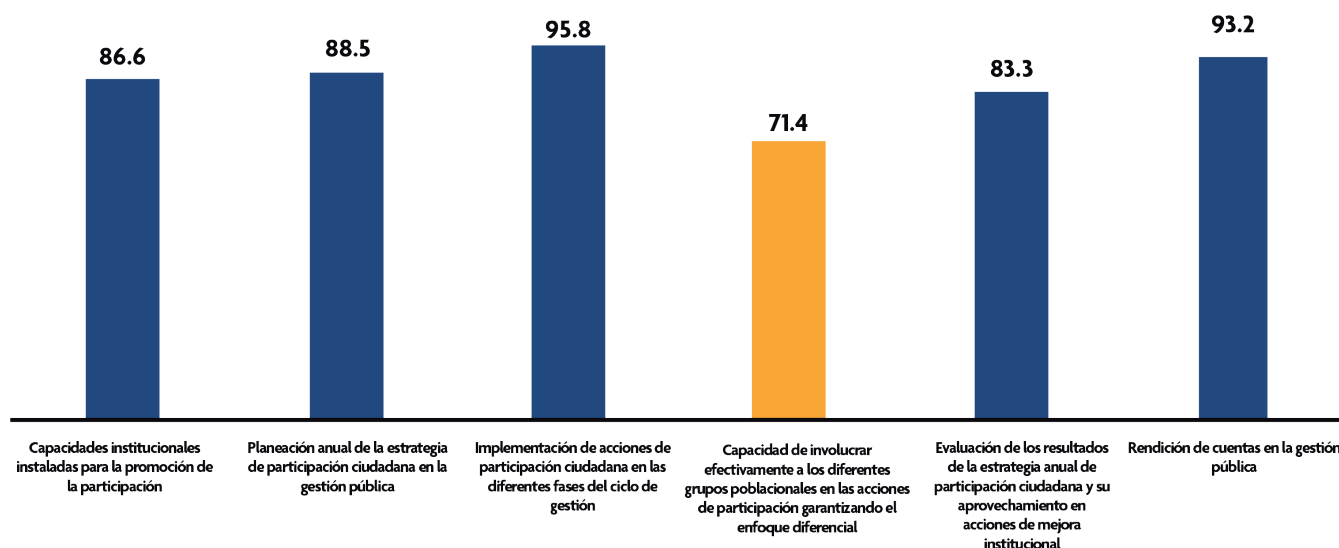
La Alcaldía de Valledupar alcanza resultados sobresalientes en la Política de Racionalización de Trámites, destacando con un 100 en la priorización de trámites según las necesidades y expectativas ciudadanas, lo que evidencia un proceso de diagnóstico preciso y participativo para identificar los trámites más relevantes y urgentes. Asimismo, obtiene 94,4 en la racionalización de trámites y asignación de recursos para su mejora, lo que refleja un alto compromiso con la simplificación administrativa y la optimización de procesos internos. No obstante, el indicador de beneficios derivados de las acciones de racionalización registra 90,9, lo que, aunque alto, señala la oportunidad de fortalecer la medición y comunicación de los impactos tangibles para la ciudadanía, como reducción de tiempos, costos y barreras de acceso. Estos avances pueden potenciarse centralizando trámites priorizados, garantizando accesibilidad en zonas urbanas y rurales, y mejorando la experiencia del usuario mediante canales integrados, trazabilidad y atención más eficiente.



• Participación ciudadana y rendición de cuentas

Figura 6. Política: participación ciudadana 2024.

POLÍTICA: PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024



Fuente: Índice de Desempeño Institucional, 2024.

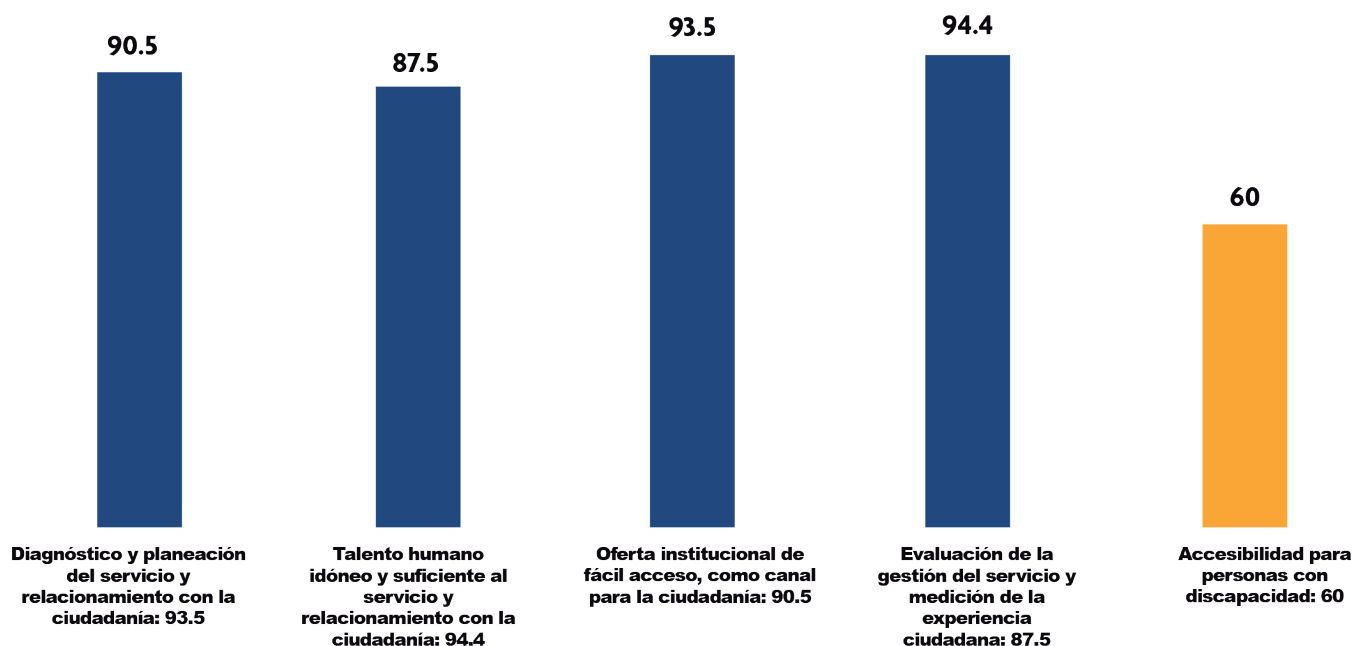
El gráfico sobre la Política de Participación Ciudadana 2024 evidencia un desempeño institucional sólido en la mayoría de los componentes evaluados, con puntajes superiores al 80 % en cinco de las seis dimensiones analizadas. Se destacan especialmente la implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión (95.8 %), la rendición de cuentas en la gestión pública (93.2 %) y la planeación anual de la estrategia de participación ciudadana (88.5 %), lo que indica un compromiso institucional con la planificación, ejecución y transparencia en la gestión pública. No obstante, se identifica una debilidad significativa en la capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales garantizando el enfoque diferencial, con un resultado de apenas 71.4 %, el más bajo del conjunto. Esta brecha sugiere que, aunque existen acciones participativas bien estructuradas, persiste una limitada inclusión de poblaciones diversas y vulnerables, lo cual compromete la equidad y la representatividad del proceso participativo. Esta situación requiere acciones urgentes para fortalecer mecanismos de participación incluyente, adaptados a las características culturales, sociales y territoriales de los distintos grupos poblacionales.



• Servicio al ciudadano

Figura 7. Política: servicio al ciudadano 2024.

POLÍTICA: SERVICIO CIUDADANO 2024



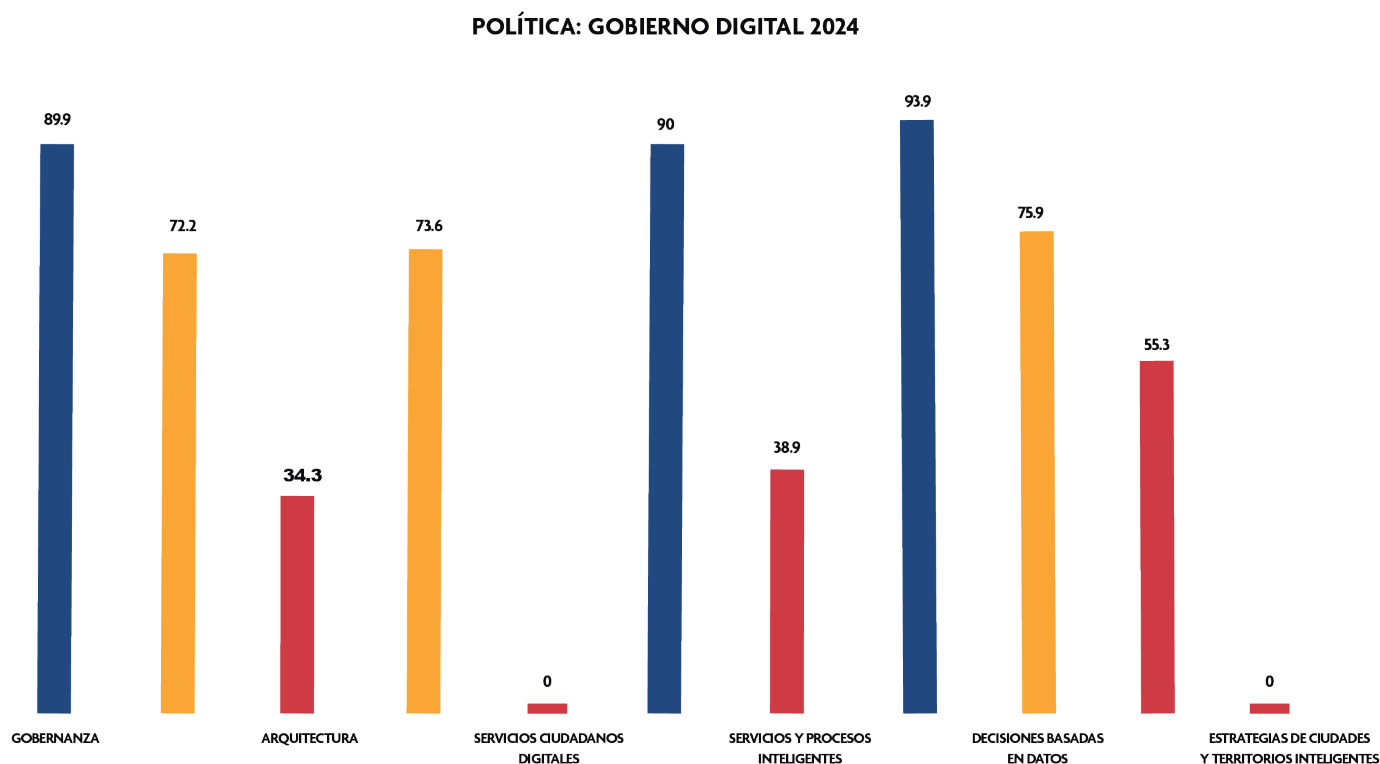
Fuente: Índice de Desempeño Institucional, 2024.

La Alcaldía de Valledupar presenta un desempeño sólido en la Política de Servicio al Ciudadano, con indicadores destacados en la evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana (94,4) y en la oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso (93,5), evidenciando que los servicios se encuentran bien estructurados, son comprensibles y se monitorean de manera efectiva para retroalimentar la mejora continua. El diagnóstico y planeación del servicio (90,5) y la idoneidad y suficiencia del talento humano (87,5) muestran buen nivel, aunque requieren ajustes para garantizar cobertura, capacitación y estandarización en todo el territorio. No obstante, el indicador de accesibilidad para personas con discapacidad (60) evidencia una brecha crítica, reflejando la necesidad urgente de implementar adecuaciones físicas, tecnológicas y comunicacionales que garanticen inclusión plena. Estos resultados refuerzan la pertinencia de que la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano sea diseñado como un espacio 100% accesible, con talento humano especializado, canales inclusivos y herramientas adaptadas para asegurar igualdad en la atención y mejorar la experiencia ciudadana en todos los segmentos poblacionales.



• Infraestructura tecnológica

Figura 8. Política: gobierno digital 2024.



Fuente: Índice de Desempeño Institucional, 2024.

La Alcaldía de Valledupar evidencia un panorama mixto en la Política de Gobierno Digital. Los resultados más altos se observan en decisiones basadas en datos (93,9), servicios y procesos inteligentes (90) y gobernanza digital (89,9), lo que indica una adecuada capacidad de dirección estratégica, uso de información para la toma de decisiones y alineación de iniciativas digitales con la gestión institucional. Sin embargo, se presentan brechas importantes en arquitectura (72,2) y estándares tecnológicos (73,6), lo que sugiere la necesidad de robustecer la interoperabilidad, la infraestructura y la integración de sistemas. Las debilidades más críticas se encuentran en servicios ciudadanos digitales (0), estrategias de ciudades y territorios inteligentes (0) y servicios y procesos inteligentes (38,9), reflejando un rezago en la digitalización de trámites, la oferta de servicios en línea y la proyección hacia un modelo de ciudad inteligente. En el marco de la Ley 2052 de 2020, la puesta en marcha del Centro de Relacionamento con al Ciudadano representa una oportunidad clave para articular un ecosistema digital que centralice trámites en línea, implemente ventanillas únicas digitales y promueva la inclusión tecnológica, reduciendo las brechas y mejorando la experiencia ciudadana tanto en zonas urbanas como rurales.

Análisis a partir de informes de seguimiento PQRS

• Primer semestre vigencia 2024.

Se presentaron limitaciones por incumplimiento en el envío del reporte de la información dentro de los tiempos estipulados por la Secretaria de Desarrollo Económico y Turismo y la Oficina de Obras Públicas. En este período se encontraron riesgos relacionados con la falta de cultura de gestión de PQRS:

- Falta de canales de comunicación efectivos: Es imperativo que los canales de comunicación existente en la

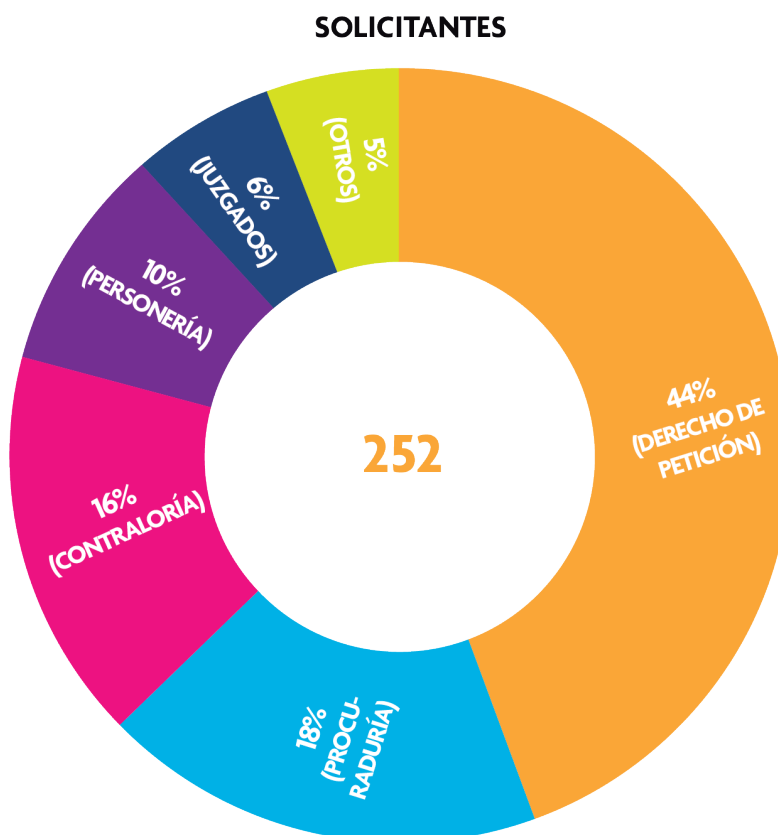
entidad se utilicen de manera adecuada y exista un flujo constante de la información que permita recepcionar el requerimiento del ciudadano o ente externo y a su vez, darle respuesta en el tiempo establecido logrando con ello que la imagen corporativa de la entidad ante la ciudadanía sea satisfactoria.

A su vez, riesgos relacionados con la capacidad de respuesta:

- **Tiempos de respuesta prolongados:** Dentro del seguimiento realizado por la oficina de control interno y de acuerdo con las reiteraciones presentadas por los usuarios y los entes externos de control en los requerimientos se evidencia la demora en las respuestas lo que logra insatisfacción por parte de los ciudadanos puede acarrear sanciones por partes de los entes externos y a su vez dañar la imagen institucional.
- **Falta de soluciones efectivas:** En el seguimiento realizado se pudo notar que se debe mejorar el contenido de las respuestas dadas a los entes externos y a la ciudadanía lo que conlleva a que se realice un seguimiento interno entorno a lo que se solicita y la respuesta que se está dando a cada requerimiento.
- **Falta de seguimiento a las acciones tomadas:** la reiteración de las solicitudes denota que se debe implementar un seguimiento constante por cada sectorial entorno a los requerimientos que entran a su sectorial y la respuesta que se le está dando, así como, en el tiempo que se está respondiendo dicha solicitud.

En el marco de vigilancia por parte de la oficina de control interno (Art. 76, ley 1471 de 2011), Durante el periodo analizado, la Oficina de Control Interno recibió un total 252 PQRSD de estas se pudo verificar que solo el 38.88% fueron respondidas, mientras que el 61.12% quedaron pendientes. El promedio de repuesta en días hábiles no se pudo determinar porque se carece de un mecanismo que indique la fecha que se le dio respuesta.

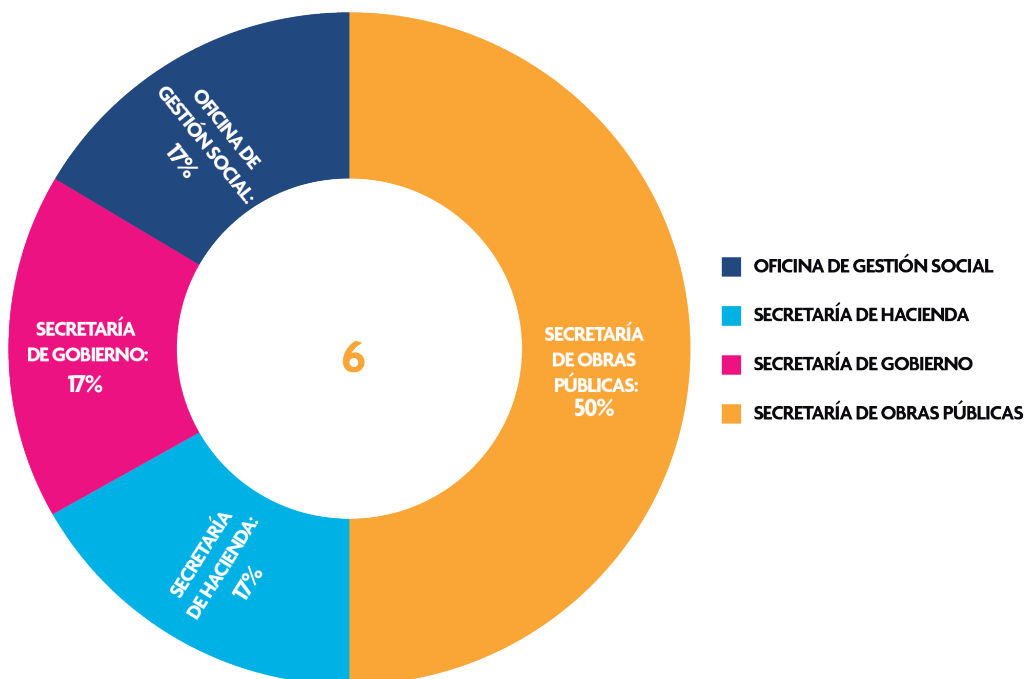
Figura 9. Seguimiento realizado por control interno – I semestre 2024



Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2024.

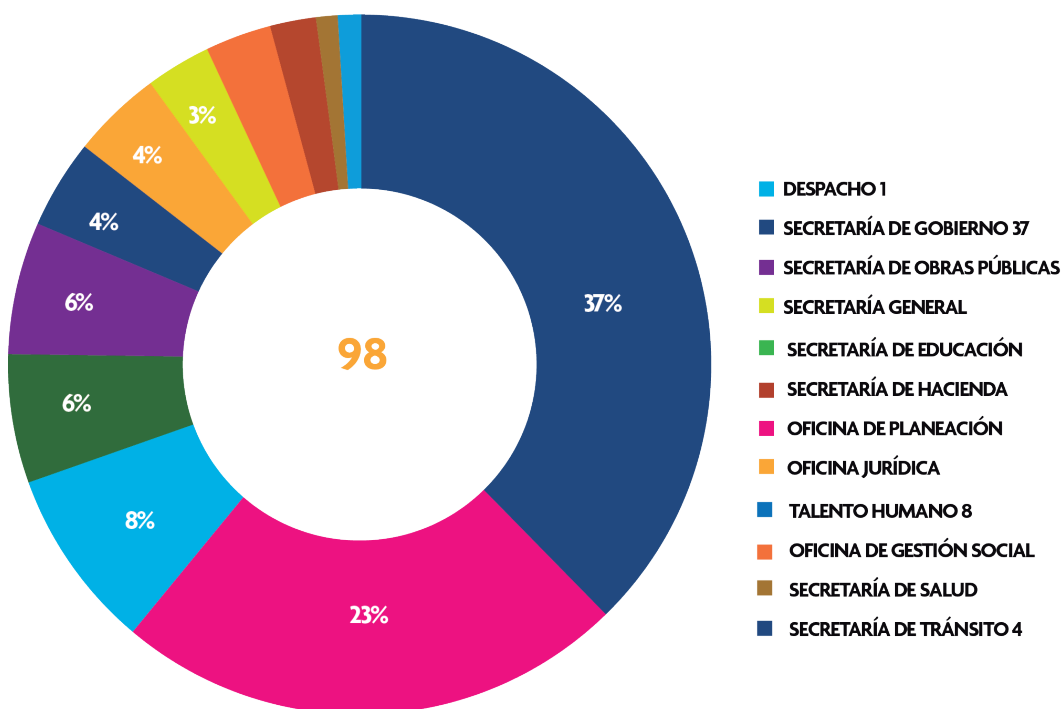
Además, se manifestaron denuncias mediante la cual se ponen en conocimiento conductas posiblemente irregulares o posibles actos de corrupción cometidos presuntamente por servidores públicos o colaboradores de la Alcaldía Municipal de Valledupar.

Figura 10. Denuncias – I semestre 2024



Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2024.

Figura 11. Derechos de petición - I semestre 2024

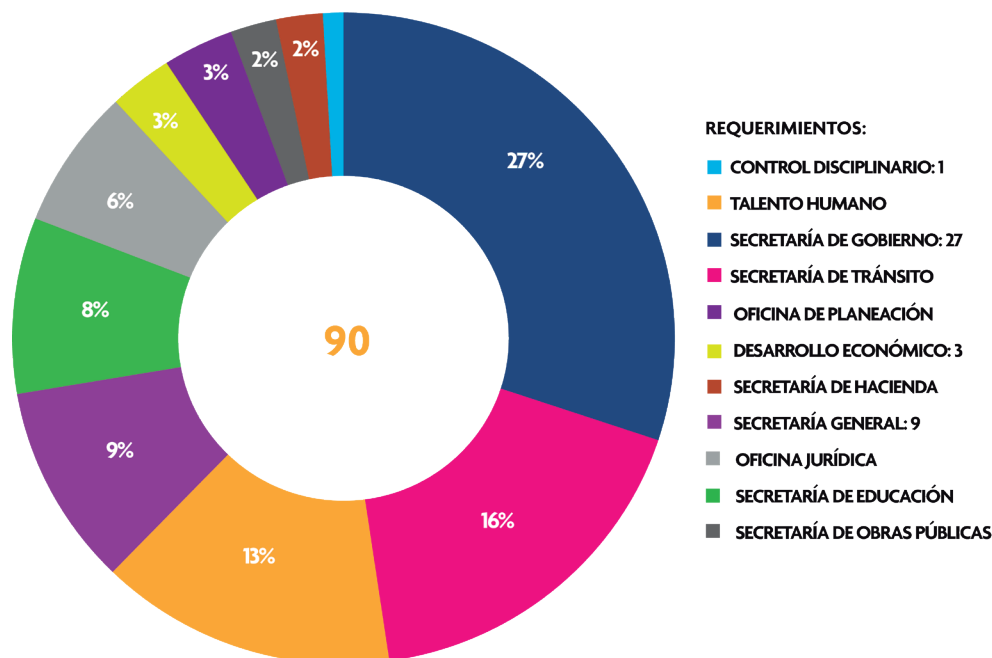


Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2024.

Los requerimientos legales pueden ser imitados por diversas entidades, como:

- Jueces y tribunales en el marco de un proceso judicial.
- Organismos administrativos como la Superintendencia de Industria y Comercio o la DIAN.
- Entidades de control como la Contraloría General de la República o la Procuraduría General de la Nación.

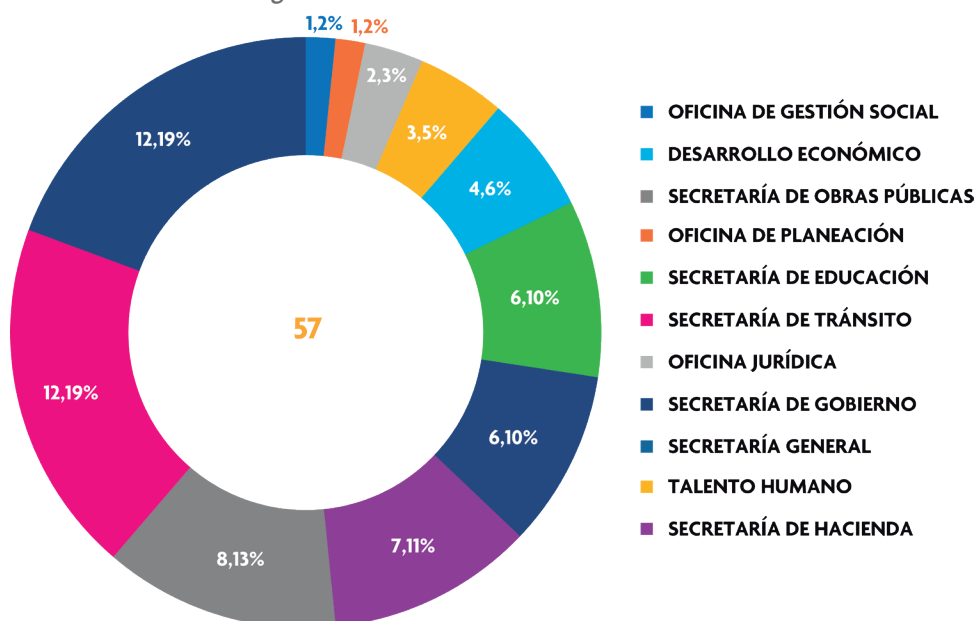
Figura 12. Requerimientos - I semestre 2024



Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2024.

Las solicitudes son la modalidad mediante la cual pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad.

Figura 13. Solicitudes I semestre 2024



Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2024.

• Segundo semestre vigencia 2024.

Se presentaron limitaciones por incumplimiento en el envío del reporte de la información dentro de los tiempos estipulados por la Secretaría de obras públicas, desarrollo económico y tránsito.

En este período se encontraron riesgos asociados al informe de seguimiento:

- Falta de capacitación del personal: Si el personal no está capacitado adecuadamente en la gestión de PQRS, es posible que no recopile, analice o comunique la información de manera efectiva, lo que puede afectar la calidad del informe.
- Falta de canales de comunicación efectivos: Si no hay canales de comunicación efectivos para que los ciudadanos presenten sus PQRS, es posible que no se reciban todas las solicitudes, lo que puede dar una imagen incompleta del nivel de satisfacción de la ciudadanía.

A su vez, riesgos relacionados con la capacidad de respuesta:

- Tiempos de respuesta prolongados: Si los tiempos de respuesta a las PQRS son prolongados, esto puede generar insatisfacción entre los ciudadanos y daña la imagen de la Alcaldía.
- Falta de soluciones efectivas: Si las PQRS no se resuelven de manera efectiva, esto puede generar más quejas y reclamos, lo que puede aumentar la carga de trabajo para el personal de la Alcaldía.
- Falta de seguimiento a las acciones tomadas: Si no se da seguimiento a las acciones tomadas para resolver las PQRS, es posible que los problemas no se resuelvan de manera definitiva y que los ciudadanos no estén satisfechos con la respuesta.

Tabla 8. Análisis comparativo del comportamiento de las diferentes dependencias entre el I y II semestre del año 2024

DEPENDENCIAS	INFORME PQRS		
	Primer Semestre	Segundo Semestre	Variación Porcentual
SECRETARÍA GENERAL	561	317	-24400
SECRETARÍA DE GOBIERNO	868	1085	21700
SECRETARÍA DE HACIENDA	14385	7399	-698600
SECRETARÍA DE SALUD	1980	136	-184400
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10458	11016	55800
SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	424	629	20500
SECRETARÍA DE OBRAS	0	47	4700
SECRETARÍA DESARROLLO ECONOMICO	0	45	4500
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	4513	5406	89300
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2141	1026	-111500
OFICINA JURÍDICA	522	1358	83600
OFICINA DE CULTURA	237	340	10300
OFICINA GESTIÓN SOCIAL	280	343	6300
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	70	88	1800

El análisis comparativo entre el primer y segundo semestre muestra variaciones significativas en la gestión de

PQRSD por dependencia. Se evidencian aumentos relevantes en Secretaría de Tránsito (+89,3%), Secretaría de Educación (+55,8%) y Secretaría de Gobierno (+21,7%), lo que podría reflejar mayor demanda ciudadana o cambios en procesos internos de atención. Destacan también incrementos en Oficina Jurídica (+83,6%), Cultura (+10,3%) y Gestión Social (+6,3%). Por el contrario, la Secretaría de Hacienda presenta una drástica disminución (-69,86%), al igual que Planeación (-111,5%), Salud (-184,4%) y Secretaría General (-24,4%), lo que sugiere reducción de trámites, cambios en canales de recepción o mejora en la gestión preventiva. La aparición de PQRSD en dependencias como Obras Públicas, Desarrollo Económico y Control Disciplinario, que antes no registraban casos, indica una posible formalización de los reportes o apertura de nuevos canales de atención.

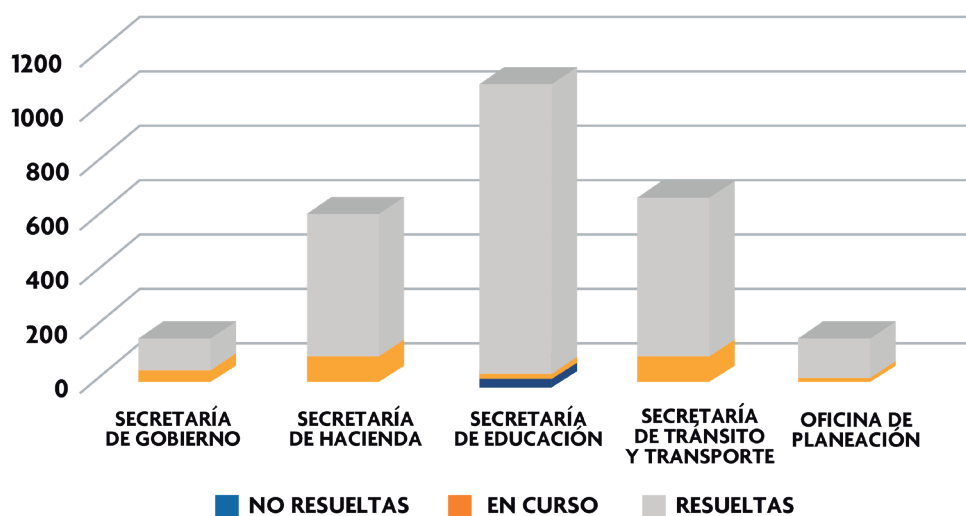
• Primer semestre vigencia 2025.

Las posibles limitaciones en la elaboración del informe incluyeron la calidad o completitud de los datos registrados en el sistema de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar. Factores como la falta de claridad en el objeto de algunas peticiones o la omisión de información relevante por parte de los petitionarios pueden influir en el análisis. Asimismo, la ocurrencia de radicados extemporáneos o sin respuesta podría afectar la percepción general de la eficiencia en la atención. Se reconoce que eventos externos o cambios administrativos no reflejados directamente en los datos de PQRSD también podrían incidir en las tendencias observadas.

Igualmente, presenta la limitante de no haber recibido información de algunas sectoriales como es el caso de la Secretaria de Desarrollo Económico y la de Seguridad y Convivencia que solo se reportó información consolidada de los meses de mayo y junio. En el mismo sentido, y en consideración al bajo volumen de PQRSD gestionadas no se incluyeron en la evaluación cuantitativa y cualitativa a las Oficina Jurídica, Control Disciplinario Interno y Control de Juzgamiento.

Figura 14. Comportamiento de las PQRSD - I semestre 2025

PQRSD Primer semestre 2025



Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2025.

Tabla 9. Comportamiento PQRSD - I Semestre de 2025



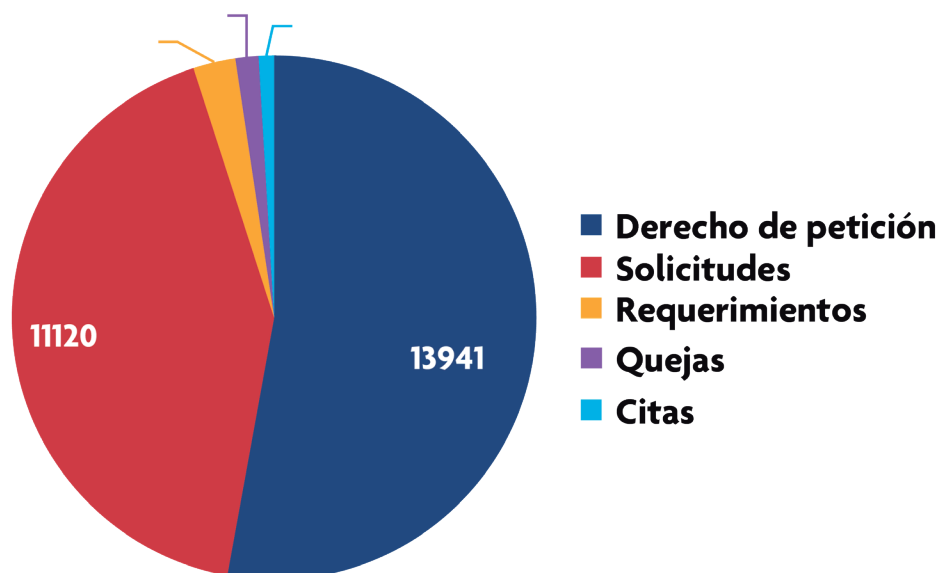
DEPENDENCIA	NO RESUELTAS	EN CURSO	RESUELTAS	TOTAL	%
SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	0	12	125	137	0.52
SECRETARÍA DE GOBIERNO	0	337	667	1.004	3.81
SECRETARÍA DE HACIENDA	0	833	4.827	5.66	21.46
SECRETARÍA DE EDUCACION	244	36	9.986	10.266	38.92
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	0	0	305	305	1.16
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	0	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	0	4	263	265	1
SECRETARIA DE SALUD	0	48	527	580	2.2
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	0	885	5.294	6.179	23.42
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	208	208	0.79
OFICINA DE CULTURA	0	0	206	206	0.78
OFICINA DE PLANEACIÓN	0	156	931	1.087	4.12
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO	0	9	75	84	0.34
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	0	9	80	89	0.34
OFICINA JURÍDICA	0	0	18	18	0.07
OFICINA DE GESTIÍN SOCIAL	0	8	277	285	1.1
TOTALES	249	2.368	23.762	26.379	100

Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2025.

Durante el primer semestre del año 2025, la Alcaldía de Valledupar registró un total acumulado de 26.379 PQRSD. Estas PQRSD se clasifican en cinco tipos principales: Derechos de Petición, Quejas, Requerimientos, Solicitudes y Otros.

Figura 15. Distribución de PQRSD - I semestre 2025

Distribución de PQRSD - I Semestre 2025



Fuente: propia.

Se observa una clara preponderancia de los Derechos de Petición y Solicitudes, que en conjunto representan la vasta mayoría de las interacciones ciudadanas formales con la Alcaldía. Es importante resaltar que se presentó una alta tasa de resolución general: Un 89.56% del total de PQRSD han sido resueltas al finalizar el primer semestre de 2025. Esto indica una alta eficiencia en la gestión y cierre de la mayoría de las solicitudes y peticiones ciudadanas. También, 2.505 PQRSD que aún siguen en desarrollo de la gestión y respuesta. Estas representan el 9.50% del total y requieren seguimiento para asegurar su pronta resolución. Asimismo, un número menor de 249 PQRSD se reportan como “No Resueltas”, constituyendo apenas el 0.94% del total. Es importante analizar las causas de estas PQRSD no resueltas para implementar mejoras. Por último, la categoría de quejas presenta una tasa de resolución significativamente más baja (31.73%) en comparación con otras categorías. Esto podría indicar desafíos específicos en el manejo de las quejas, ya sea en el proceso de investigación, la complejidad de los casos o la capacidad de respuesta, requiriendo una revisión particular.

Tabla 10. Análisis comparativo del comportamiento de las PQRSD por sectorial I Semestre 2024 vs I Semestre 2025.

SECTORIALES	2025	2024	Variación absoluta	Variación porcentual
SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	137	424	-287	-68%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1004	868	136	16%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5660	17766	-12106	-68%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10266	10458	-192	-2%
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	305	0	305	N/A
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	0	0	0	0%
SECRETARÍA GENERAL	265	561	-296	-53%
SECRETARÍA DE SALUD	580	1980	-1400	-71%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	6179	3391	2788	82%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	208	0	208	N/A
OFICINA DE CULTURA	206	237	-31	-13%
OFICINA DE PLANEACIÓN	1087	2141	-1054	-49%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	84	70	14	20%
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	89	0	89	N/A
OFICINA JURÍDICA	18	522	-504	-97%
OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL	285	280	5	2%
TOTAL	26373	38698	-12325	-32%

Fuente: Informe Ejecutivo de PQRSD – I semestre 2025.

El análisis revela una dinámica de PQRSD muy diferente entre el primer semestre de 2024 y 2025 en la Alcaldía de Valledupar. Si bien el volumen total disminuyó, esto fue impulsado principalmente por reducciones drásticas en Hacienda, Salud, Planeación y Jurídica, compensado parcialmente por un crecimiento muy fuerte en Tránsito y Transporte, y la aparición de PQRSD en Obras Públicas, Seguridad y Convivencia.

La gráfica evidencia una disminución general del 32% en el total de PQRSD gestionadas por la Alcaldía de Valledupar en 2025 respecto a 2024, pasando de 38.698 a 26.373 casos. Las caídas más pronunciadas se presentan en la Secretaría de Hacienda (-68%, -12.106 casos), Salud (-71%), Talento Humano (-68%), Planeación (-49%) y Secretaría General (-53%), lo que podría asociarse a cambios en procesos, menor demanda o redireccionamiento de trámites. En contraste, sobresalen incrementos importantes en Tránsito y Transporte (+82%, +2.788 casos), Gobierno (+16%), Oficina Jurídica (+97%) y Control Disciplinario (+20%), así

como la incorporación de dependencias que antes no registraban PQRS, como Obras Públicas, Seguridad y Convivencia y Control de Juzgamiento, lo que sugiere una mayor formalización y registro de la atención ciudadana en estas áreas. Educación mantiene un volumen alto y estable, representando una de las principales vías de interacción con la comunidad, sin embargo, es una dependencia que está descentralizada de la sede principal de la administración municipal.

El panorama de PQRS muestra una caída global del 32% (38.698 → 26.373), pero más que un “éxito” podría reflejar subregistro y asimetrías de reporte: varias sectoriales no entregan información completa u oportuna (p. ej., Desarrollo Económico, Seguridad y Convivencia; y rezagos recurrentes en Obras Públicas y Tránsito), lo que limita la comparabilidad y puede distorsionar tendencias, además de evidenciar debilidad en el gobierno de datos de atención ciudadana. Aunque el cierre global es alto (89,56%), la resolución de quejas es muy baja (31,73%), señal de fallas estructurales en investigación, respuesta y reparación, con riesgo reputacional y de control; a esto se suma que la propia Oficina de Control Interno respondió solo el 38,88% de sus PQRS y no cuenta con mecanismo para medir días de respuesta, debilitando su rol de vigilancia. La dinámica por sectorial es dispar: el fuerte aumento en Tránsito (+82%) puede obedecer a cambios de control o fricciones de trámite, mientras las caídas en Hacienda (-68%) y Salud (-71%) podrían ser fruto de desvío de demanda a otros canales, barreras de acceso o mejoras puntuales no verificadas; Educación conserva un volumen alto y estable, pero su descentralización introduce retos de estandarización y trazabilidad.

En síntesis, el sistema privilegia el “cierre” sobre la calidad de la solución y adolece de falencias de datos (incompletitud, oportunidad, campos para fecha de respuesta), capacidades (formación del personal, protocolos de quejas) y gestión del flujo (seguimiento a casos en curso = 9,5%). Para el diagnóstico, esto implica priorizar: un modelo de gobierno de datos PQRS con campos obligatorios y acuerdo de nivel de servicio trazables; un protocolo específico de quejas con comité y análisis de causa raíz; rendición de cuentas a sectoriales de bajo desempeño con metas y tableros; y auditorías focales en picos (Tránsito) y caídas abruptas (Hacienda, Salud) para diferenciar mejoras reales de problemas de registro o acceso.

Puntos fuertes de la Entidad

El Municipio de Valledupar cuenta con una estructura administrativa definida y con experiencia en la prestación de servicios públicos y la gestión de programas institucionales. Entre sus principales fortalezas se destacan:

- Talento humano con experiencia en áreas administrativas, jurídicas y de atención al ciudadano, con conocimiento de los procedimientos internos y de la normatividad aplicable.
- Reconocimiento institucional y legitimidad como autoridad administrativa local, lo que le permite liderar procesos de articulación con la comunidad y otras entidades.
- Iniciativas previas de modernización, como la digitalización de algunos trámites, la implementación parcial de sistemas de PQRS y jornadas móviles de atención en zonas rurales.
- Existencia de mecanismos de registro y seguimiento que, aunque requieren mejoras, permiten monitorear el comportamiento semestral y por dependencia.



- Concentración de esfuerzos en áreas clave (Educación, Tránsito y Hacienda), que permite focalizar recursos y estrategias de mejora en las dependencias con mayor interacción ciudadana.
- Capacidad de absorción de incrementos de demanda en dependencias como Tránsito, que manejaron un aumento del 82% en solicitudes manteniendo niveles de resolución aceptables.
- Relaciones interinstitucionales consolidadas con entidades del orden departamental y nacional, así como con organizaciones sociales y comunitarias, lo que favorece la gestión de alianzas para ampliar la cobertura y mejorar los servicios.
- Capacidad normativa y presupuestal para reglamentar y financiar proyectos orientados a mejorar la atención al ciudadano, en concordancia con los planes de desarrollo municipal.

Debilidades en la Estructura

A pesar de las capacidades y avances alcanzados, el Municipio de Valledupar presenta debilidades en su estructura organizativa y operativa que afectan la eficacia y cobertura de la atención al ciudadano. Estas debilidades incrementan el riesgo de insatisfacción ciudadana, reducen la confianza en la administración municipal y dificultan el cumplimiento pleno de los principios de eficiencia, oportunidad y accesibilidad establecidos en la Ley 2052 de 2020.

Entre los principales puntos críticos se identifican:

- Infraestructura física insuficiente y no siempre adaptada a las necesidades de accesibilidad universal.
- Infraestructura física descentralizada, se cuentan con dependencias dispersas, lo que dificulta la coordinación de procesos y trámites.
- Fragmentación de procesos y procedimientos entre dependencias, lo que genera duplicidad de funciones, falta de trazabilidad y demoras en la gestión de solicitudes.
- Canales de atención no integrados, con escasa interoperabilidad tecnológica, lo que impide un seguimiento unificado de trámites y PQRS.
- Limitaciones tecnológicas y de conectividad, especialmente para garantizar la atención virtual en zonas rurales y periféricas.
- Ausencia de protocolos estandarizados y manuales unificados para todos los tipos de atención, lo que ocasiona diferencias en la calidad del servicio entre áreas.
- Capacitación irregular del talento humano en atención con enfoque diferencial, herramientas digitales y normatividad vigente.
- Cobertura territorial desigual, con atención concentrada en la sede urbana y escasa presencia institucional permanente en zonas rurales.

- Falta de mecanismos sistemáticos de evaluación de la satisfacción ciudadana y de medición del desempeño en el servicio.
- Baja resolución de quejas (31,73%) a nivel global, evidenciando falencias en investigación, respuesta y cierre efectivo de inconformidades ciudadanas.
- Falta de uniformidad y completitud en los reportes: algunas dependencias no entregan información o la remiten incompleta, lo que afecta la calidad del análisis y el seguimiento institucional.
- Ausencia de indicadores clave de gestión como tiempos de respuesta por caso, lo que impide medir la eficiencia real y cumplir con estándares de servicio al ciudadano.
- Persistencia de casos sin cierre (9,5%), lo que indica debilidades en seguimiento y riesgo de acumulación de trámites pendientes.
- Ausencia de protocolos específicos para la atención de quejas que definan flujos, responsables y plazos claros, afectando la trazabilidad y calidad de las respuestas.
- Inconsistencia en el registro de categorías: varias dependencias no reportan quejas, lo que podría ocultar inconformidades por fallos en la recepción o canalización de solicitudes.

Oportunidades para las empresas

El Municipio de Valledupar cuenta con diversas oportunidades para potenciar sus fortalezas, superar las debilidades identificadas y transformar la atención al ciudadano en un servicio moderno, inclusivo y eficiente. El aprovechamiento de estas oportunidades permitirá que la Alcaldía de Valledupar modernice su gestión, incremente la satisfacción ciudadana, reduzca las brechas de acceso y fortalezca el vínculo de confianza con la comunidad.

Entre las principales se destacan:

- Proyecto integral que unifique y centralice la atención, permitiendo integrar canales presenciales, virtuales, telefónicos y móviles en un sistema multicanal con trazabilidad completa.
- Aprovechamiento de los avances tecnológicos y de la Política de Gobierno Digital para ampliar el alcance de los servicios, optimizar tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.
- Acceso a fuentes de financiación externa provenientes de programas nacionales, cooperación internacional o alianzas público-privadas para fortalecer infraestructura, dotación tecnológica y capacitación.
- Fortalecimiento de la cultura de servicio mediante programas de formación continua al talento humano en competencias blandas, atención con enfoque diferencial y uso de herramientas digitales.
- Articulación con iniciativas de participación ciudadana y control social que aumenten la transparencia y la confianza en la administración municipal.

- Desarrollo de estrategias de cobertura territorial como la Oficina Móvil, Oficina al Barrio y Oficina Kid's, que permitan llevar la atención a comunidades rurales, barrios vulnerables y población infantil y juvenil.
- Posicionamiento institucional a nivel regional como referente en la implementación de modelos de atención al ciudadano innovadores y con enfoque inclusivo.
- Fortalecer la atención de quejas mediante protocolos claros, capacitación en resolución de conflictos y creación de un comité especializado para análisis de causas raíz y seguimiento de acciones correctivas.
- Implementar un sistema integral de gestión y trazabilidad de PQRSD con campos obligatorios, medición automática de tiempos de respuesta (SLA) y alertas tempranas para casos próximos a vencerse, maximizando la capacidad de cierre oportuno.
- Ampliar y diversificar canales de atención, aprovechando la digitalización, ventanillas únicas y aplicaciones móviles, para reducir barreras de acceso y garantizar mayor cobertura.
- Promover la cultura de registro y seguimiento para eliminar subregistros y asegurar que todas las inconformidades ciudadanas se documenten y gestionen de forma trazable.
- Integrar indicadores de satisfacción ciudadana y retroalimentación en tiempo real, transformando el sistema de PQRSD en una herramienta de mejora continua y no solo de cumplimiento normativo.
- Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, publicando reportes periódicos por dependencia para fomentar la confianza y participación ciudadana en la supervisión de la gestión pública.

Conclusiones

Las conclusiones más relevantes de todo el documento reflejan que la Alcaldía de Valledupar cuenta con capacidades importantes en la gestión de PQRSD, como una tasa global de resolución alta, dependencias con desempeño sobresaliente y la incorporación progresiva de nuevos canales y registros que amplían la trazabilidad. Sin embargo, el sistema presenta desafíos estructurales que comprometen su efectividad: baja resolución de quejas, desempeño insuficiente en áreas clave, ausencia de indicadores críticos como tiempos de respuesta, subregistro y falta de uniformidad en los datos reportados, así como concentración excesiva de la carga de solicitudes en unas pocas dependencias. También se identifican variaciones significativas en la demanda ciudadana, con aumentos en secretarías como Tránsito y caídas abruptas en Hacienda, Salud y Planeación, cuya causa debe ser analizada para descartar barreras de acceso o problemas de registro. Además, es relevante mencionar que las condiciones locativas y operativas de la Alcaldía de Valledupar presentan limitaciones significativas que afectan la eficiencia institucional y la calidad de la atención al ciudadano.

La ubicación inadecuada de la ventanilla única, la insuficiencia de espacios de espera y la falta de mobiliario para la organización segura de la documentación reflejan una infraestructura poco funcional y con riesgos en la custodia de la información. Asimismo, la gestión tecnológica, aunque cuenta con herramientas como ControlDoc, continúa dependiendo de procesos manuales en Excel que limitan el seguimiento oportuno de las PQRSD y generan sobrecarga administrativa. Estas condiciones ponen de manifiesto la necesidad de



implementar un plan de mejoramiento integral que priorice la redistribución y dotación de espacios físicos, el fortalecimiento tecnológico con sistemas más robustos de seguimiento, y la garantía de condiciones dignas tanto para los funcionarios como para los ciudadanos. Solo mediante estas acciones será posible avanzar hacia un modelo de atención más ordenado, eficiente y orientado a la calidad del servicio público. Por último, es prioritario fortalecer el gobierno de datos, estandarizar protocolos, redistribuir cargas de trabajo, mejorar la atención de quejas y reforzar la transparencia y rendición de cuentas, de forma que el sistema no solo cumpla metas de cierre, sino que garantice calidad, oportunidad y confianza en la atención ciudadana.

2025

Manual

de Procedimientos en la Atención al Ciudadano del Municipio de Valledupar



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión



PRESENTACIÓN

Objetivos

Objetivo general:

Estandarizar y documentar los procedimientos para la atención al ciudadano en la Alcaldía de Valledupar, garantizando un servicio oportuno, transparente, accesible y de calidad, en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020 y demás disposiciones normativas aplicables.

Objetivos específicos:

1. Definir de manera clara los roles, responsabilidades y competencias del personal encargado de la atención al ciudadano.
2. Establecer procedimientos detallados para la recepción, registro, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
3. Garantizar el cumplimiento de los plazos y requisitos legales establecidos para cada tipo de solicitud ciudadana.
4. Optimizar los canales de atención presencial, telefónica y virtual, asegurando accesibilidad e inclusión para todos los ciudadanos.
5. Promover la mejora continua en la calidad del servicio mediante la evaluación periódica de indicadores y la retroalimentación ciudadana.

Alcance

El presente manual aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Alcaldía de Valledupar que intervienen en los procesos de atención al ciudadano, en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o virtual. Incluye desde la recepción y registro inicial de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), hasta su asignación, trámite, respuesta y cierre, de acuerdo con los plazos y requisitos establecidos por la Ley 2052 de 2020, la Ley 1437 de 2011 y demás normativas vigentes. También, cubre la atención a toda persona natural o jurídica que requiera información, gestione trámites o acceda a los servicios de la Alcaldía, garantizando la accesibilidad, inclusión, trato digno y protección de datos personales, sin distinción alguna.

No obstante, quedan excluidos de este alcance los procesos internos que no impliquen interacción directa con la ciudadanía, así como las comunicaciones oficiales que se desarrollen entre entidades públicas sin participación de ciudadanos como solicitantes directos.



Normatividad (Constitución, leyes, decretos, resoluciones u otras)

Normatividad aplicable	
Artículo 23	Derecho de petición.
Artículo 74	Derecho de acceso a documentos públicos.
Artículo 209	Principios de la función administrativa (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad).
Ley 2052 de 2020	Fortalece la política de servicio al ciudadano, estableciendo lineamientos para la atención, trámites y canales de servicio en entidades públicas.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1581 de 2012	Régimen general de protección de datos personales.
Decreto 1083 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
Decreto 392 de 2021	Reglamenta parcialmente la Ley 2052 de 2020 y establece lineamientos para la atención al ciudadano.
Decreto 1166 de 2016	Reglamenta el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y la racionalización de trámites.
Resolución 3564 de 2015 (Función Pública)	Adopta el Manual Único de Atención al Ciudadano para entidades del orden nacional y territorial.
Circular Externa 100-04 de 2021 (Función Pública)	Lineamientos para la implementación de la Ley 2052 de 2020 en entidades públicas.

Desarrollo

Se compone de cuatro procedimientos:

1. Relacionamiento con el ciudadano.

Objetivo: Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales.

Alcance: Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios.

Definiciones:

Grupos de valor: Son los ciudadanos, usuarios y terceros interesados con quienes la entidad pública interactúa. Representan el centro del proceso, ya que sus necesidades, expectativas y derechos orientan la gestión institucional.

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés: Proceso de identificar sus características, necesidades, intereses y expectativas, con el fin de diseñar políticas y estrategias de atención más pertinentes.

Oferta institucional: Conjunto de bienes, servicios, trámites y programas que ofrece la entidad pública, y que deben estar alineados con las necesidades de los grupos de valor y con la normatividad vigente.

Escenarios de relacionamiento: Espacios y mecanismos en los que se da la interacción entre la entidad y los ciudadanos, tales como:

- Participación ciudadana y rendición de cuentas
- Canales de atención (presencial, virtual, telefónico)
- Procesos de consulta, co-creación y control social

Modelo o estrategia de relacionamiento: Conjunto de lineamientos, objetivos, indicadores y acciones diseñados para garantizar un vínculo efectivo entre la entidad y los grupos de valor. Incluye:

- Información pública clara y accesible
- Participación incidente en la gestión
- Trámites racionalizados y accesibles
- Canales de atención oportunos y de calidad

MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): Marco de gestión pública en Colombia que orienta a las entidades en la planeación, ejecución y evaluación de sus procesos. El relacionamiento con la ciudadanía es un eje transversal dentro del MIPG.

Seguimiento y retroalimentación: Medición de resultados e impactos del proceso de relacionamiento. Incluye encuestas de satisfacción, informes de PQRS, participación ciudadana y evaluaciones de organismos de control.

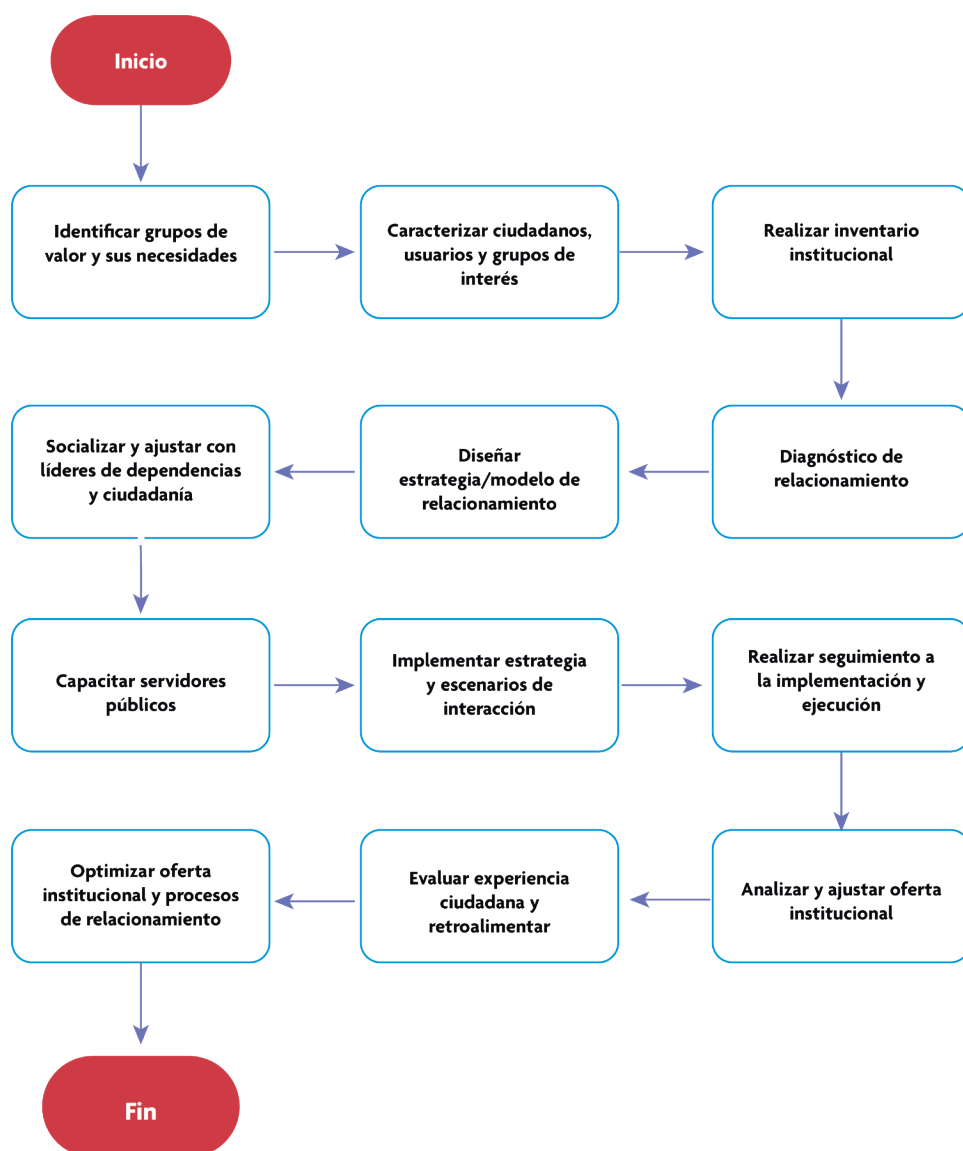
Optimización de oferta institucional: Ajuste continuo de trámites, servicios y canales de atención, para que respondan de manera más eficiente a las expectativas ciudadanas y a los lineamientos normativos.

Normatividad:

- Constitución Política de Colombia → Carta fundamental que organiza el Estado, derechos y deberes de los ciudadanos.
- Ley 1581 de 2012 → Protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013 → Reglamenta la Ley 1581 sobre datos personales.
- Ley 2016 de 2020 → Establece lineamientos para la política pública en discapacidad.
- Decreto 1083 de 2015 → Decreto Único Reglamentario de Función Pública.
- Ley 1712 de 2014 → Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución 1519 de 2020 → Estándares de Gobierno Digital.
- Decreto Ley 019 de 2012 → Supresión de trámites innecesarios.
- Resolución 1099 de 2017 → Lineamientos de participación ciudadana.

- Decreto Ley 2106 de 2019 → Racionalización de trámites y modernización de la administración pública.
- Ley 2052 de 2020 → Fortalece atención y participación ciudadana en entidades públicas.
- Decreto 762 de 2018 → Política de participación ciudadana en gestión pública.
- Ley 1757 de 2015 → Promueve y regula la participación ciudadana.
- Decreto 612 de 2018 → Gestión de riesgos y planes de acción en entidades públicas.
- Ley 1618 de 2013 → Garantiza derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1437 de 2011 → Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 → Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 230 de 2021 → Política de Gobierno Digital.
- Decreto 815 de 2018 → Lineamientos sobre seguridad digital en entidades públicas.
- Decreto 886 de 2014 → Reglamenta la Ley de Transparencia (1712 de 2014).
- CONPES 3920 de 2018 → Política de Gobierno Digital.
- CONPES Social 166 de 2013 → Política de participación ciudadana en Colombia.

Diagrama de flujo:





N°	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad	Conformar un equipo de trabajo interdisciplinario o definir la dependencia responsable del ejercicio de caracterización de la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor. Definir los objetivos generales y específicos de la caracterización, de acuerdo con los temas estratégicos, y las necesidades de la entidad para fortalecer la implementación de las políticas de racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano, y participación y rendición de cuentas. Elegir y adaptar el mecanismo de recolección de la información (encuestas, grupos focales, buzón de sugerencias, etc.) con base los objetivos generales y específicos de la caracterización, y el comportamiento de la población objetivo. Realizar el levantamiento de información con la población objetivo. Conformar y mantener actualizadas las bases de datos de grupos de valor de la entidad. Consolidar, analizar y agrupar en segmentos, las características, las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de la población objetivo. Coordinar la socialización y divulgación de la caracterización de los grupos de valor para la optimización de la oferta de bienes y servicios y el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento de la entidad con los ciudadanos, de acuerdo con los objetivos establecidos. El líder del proceso revisa y aprueba el desarrollo y los resultados del ejercicio de caracterización.	Líder de Relaciona- miento Asistencial	Fichas de caracterizaciones o Informe de caracterización. Espacios de socialización de la caracterización, con las dependencias de la entidad.

2	Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del MIPG	Realizar un inventario de la información institucional y solicitar información faltante a las dependencias, a las entidades líderes de las políticas públicas o las generadoras de la información requerida en el relacionamiento con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor. Recopilar información sobre el estado del relacionamiento con los grupos de valor, relativa a Participación y rendición de cuentas, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y Servicio al Ciudadano, durante los escenarios de interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor, los resultados de dicha interacción a través de los canales de atención, y demás insumos técnicos que den cuenta de la gestión del relacionamiento. Identificar y analizar los escenarios y las formas de relacionamiento institucional (con quién, para qué, cómo, y dónde). Identificar y consolidar la oferta de bienes y servicios por procesos. Identificar las acciones transversales a las dimensiones del MIPG asociadas con el relacionamiento con la ciudadanía. Establecer en qué procesos y dependencias institucionales existe responsabilidad de relacionamiento con la ciudadanía. Diseñar con las dependencias y la ciudadanía, a través de espacios de co-creación y ejercicios de consulta ciudadana, los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor que incluya los componentes de: i) Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad, ii) Espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional, iii) Trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a la información identificados, actualizados y racionalizados, vi) Canales accesibles de atención a la ciudadanía, v) Pautas apropiadas de servicio a la ciudadanía y vi) Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.	Líder de Relacionamiento Asistencial	Fichas de caracterizaciones o Informe de caracterización. Espacios de socialización de la caracterización, con las dependencias de la entidad.
---	---	--	---	---

		Diseñar los indicadores y el sistema de seguimiento al relacionamiento con la ciudadanía, con el objetivo de orientar y mejorar continuamente las actuaciones de la entidad con sus grupos de valor.		
3	Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Articular con las dependencias la implementación de la estrategia o el modelo y los indicadores de interacción con los grupos de valor. Poner en marcha los escenarios y la interacción con los grupos de valor, y la ejecución de los procedimientos de Gestión de PQRSD y Administración de los canales de atención. Hacer seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia o el modelo de relacionamiento con los grupos de valor.	Dependencias municipales Líder de relacionamiento Articulador/a y facilitador de conocimiento	Estrategia o modelo de relacionamiento con la ciudadanía implementada Indicadores de los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor implementados Informe de seguimiento a los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor.
4	Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Analizar la oferta institucional con base en la normatividad vigente aplicable a cada proceso y en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor. Estudiar y validar la pertinencia, calidad y cobertura de la oferta de bienes y servicios y su orientación a las expectativas y derechos de la ciudadanía y los grupos de valor. Analizar la alineación de la oferta institucional con la dirección y planeación institucional, las obligaciones de la entidad y los derechos de los ciudadanos y grupos de valor. Y los insumos de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas. Generar la propuesta de ajuste a la oferta institucional.	Líder de relacionamiento Formulador/a del modelo, estrategia o lineamientos Científico de la información	Oferta institucional y escenarios de relacionamiento con la ciudadanía optimizados y alineados a partir de la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, reconociendo sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias.

5	Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Definir la línea base de seguimiento de la gestión institucional y de la experiencia ciudadana en el relacionamiento, de acuerdo con la oferta institucional.	Profesional responsable de seguimiento y medición Líder de relacionamiento	Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de la ciudadanía.
		Hacer seguimiento a la gestión de los escenarios de relacionamiento y a la experiencia ciudadana con los grupos de valor y las veedurías ciudadanas.		
		Coordinar y desarrollar espacios de realimentación con las dependencias sobre el relacionamiento con la ciudadanía.		
		Gestionar la evaluación y el seguimiento ciudadano como resultado del proceso de rendición de cuentas y veedurías.		

<i>Riesgos identificados</i>	<i>Controles existentes</i>
Información desactualizada o errada comunicada a la ciudadanía, sobre la oferta institucional.	Lineamientos de actualización y publicación de la información institucional.
Solicitar reconocimiento económico o tráfico de influencias por la gestión pública adelantada	- Información publicada en los canales de atención, acerca de la gratuidad de la gestión pública y del acceso a los trámites (según sea el caso). - Acceso a la radicación de quejas o denuncias en los canales de atención de la entidad. - Línea especializada para denuncias por actos de corrupción.
Imagen negativa de la entidad ante sus grupos de valor, por actuaciones y actitudes inadecuadas de los servidores públicos	- Eventos de capacitaciones, sensibilizaciones y otros, para fomentar la apropiación de los valores del servicio público y el fortalecimiento de la competencia de orientación al usuario y al ciudadano. - Protocolos de servicio a la ciudadanía. - Divulgación de la gestión y los resultados a través de espacios de rendición de cuentas y otros. - Campañas y estrategias de comunicación para la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor.

Vencimiento en las respuestas a las peticiones que aseguran el acceso a derechos fundamentales	• Política de prevención del daño antijurídico. • Sistema de seguimiento a la gestión de las PQRS que permita generar alertas para la respuesta oportuna. • Iniciar las investigaciones disciplinarias a los servidores que responden fuera del término indicado por la ley, y sin resolver la solicitud del peticionario.
Falta de receptividad a las propuestas de los grupos de valor afectando las decisiones y la oferta institucional	• Uso de los informes de PQRS y buzón de sugerencias, y de los resultados de participación y rendición de cuentas en la planeación institucional.

Recursos del procedimiento		
Humanos	Técnicos y tecnológicos	Documentos/Trámites
Personal idóneo con conocimientos y experiencia en el relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública, e integridad).	Sistemas de información para la gestión de las PQRS. Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP). Sistemas de gestión de turnos Sistemas de información propios para grupos de valor. Ventanillas únicas. Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía (Ej. portal Gov.co) Canales de atención telefónico, virtual y presencial. Computadores, escáneres, impresoras, correo electrónico, redes de comunicación y de cómputo.	Lineamientos sobre las políticas públicas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública, e integridad). Informes de caracterización. Documento del modelo o estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Documento del sistema de seguimiento de relacionamiento con la ciudadanía. Portafolio de bienes y servicios. Informes de seguimiento y medición. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás instrumentos de planeación. Código de Integridad

Medición de proceso (Indicadores)

- ✓ Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor e identificación de necesidades realizadas.
- ✓ Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad publicada.



- ✓ Trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a la información identificados, actualizados y racionalizados.
- ✓ Canales accesibles de atención a la ciudadanía disponibles.
- ✓ Pautas apropiadas de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Servidores públicos y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.

2. Administración de canales de atención.

Objetivo: Gestionar y disponer los canales de atención presencial, telefónico y virtual para los grupos de valor de la entidad, en coherencia con la caracterización de los ciudadanos, las políticas públicas y la normativa vigente.

Alcance: Inicia con las actividades de alistamiento de los insumos para la interacción con los grupos de valor y finaliza con la generación de informes sobre el estado de los canales de atención.

Definiciones:

Trámite: Es la gestión y/o diligenciamiento que se realiza desde los puntos de atención y centros regionales para cualquier solicitud que requiera una orientación y un resultado, para el cual, procede un escalamiento a los diferentes procesos (según sea la solicitud) y se realiza a través de las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas con el fin de brindar una respuesta y/o solución al solicitante (de acuerdo con los procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

Canal presencial: Está integrado por los puntos de servicio presencial, puntos de autogestión, espacios de interacción itinerantes (ferias, puntos móviles, entre otros) pueden acceder a la información de productos y servicios, como también realizar diferentes trámites. El canal presencial facilita la comunicación e interacción más efectiva entre los grupos de valor y la entidad.

Canal virtual: Está integrado por los puntos de servicio presencial, puntos de autogestión, espacios de interacción itinerantes (ferias, puntos móviles, entre otros) pueden acceder a la información de productos y servicios, como también realizar diferentes trámites. El canal presencial facilita la comunicación e interacción más efectiva entre los grupos de valor y la entidad.

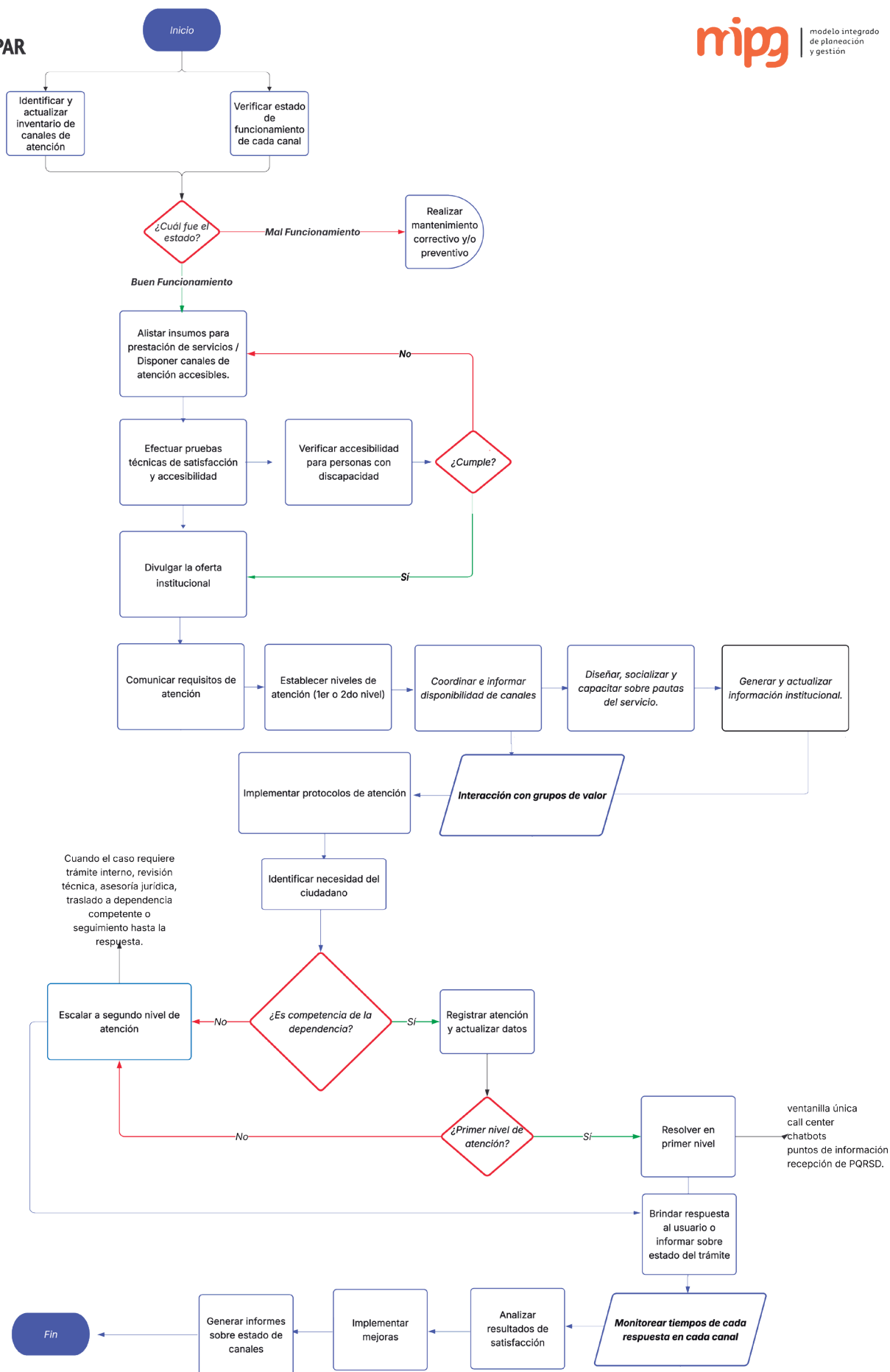
Canal telefónico: Canal de atención y asesoría dispuesto para los grupos de valor, aprovechado las funcionalidades de voz presente en las líneas telefónicas asignadas por la entidad para que a través de los gestores atiendan todas las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los bienes y servicios institucionales.

Normatividad:

- Constitución Política de Colombia → Norma suprema: derechos, deberes y organización del Estado.
- Decreto reglamentario 1377 de 2013 → Reglamenta la Ley de protección de datos personales.
- Ley 2016 de 2020 → Promueve derechos de personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014 → Transparencia y acceso a la información pública.
- Resolución 1519 de 2020 → Estándares de Gobierno Digital.
- Ley 1381 de 2010 → Protección y uso de lenguas nativas.
- Decreto Ley 019 de 2012 → Eliminación de trámites innecesarios.
- Decreto Ley 2106 de 2019 → Racionalización de trámites y modernización del Estado.
- Ley 2052 de 2020 → Fortalece atención y participación ciudadana.
- Decreto 762 de 2018 → Política de participación ciudadana.
- Decreto 612 de 2018 → Planes de acción y gestión de riesgos en entidades públicas.
- Ley 1437 de 2011 → Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 → Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 886 de 2014 → Reglamenta la Ley de Transparencia (1712 de 2014).
- Decreto 1377 de 2013 → Protección de datos (complementa la Ley 1581).
- CONPES 3920 de 2018 → Política de Gobierno Digital.



Diagrama de flujo:



N°	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Alistar los insumos para la prestación del servicio	Disponer de canales de atención suficientes y accesibles de acuerdo con las características de los grupos de valor de la entidad. Efectuar pruebas a los canales de atención y los servicios ofrecidos aplicando los criterios técnicos de satisfacción y accesibilidad. Divulgar la oferta institucional que facilite la comprensión del alcance de la gestión de la Entidad. Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes. Establecer con las dependencias los niveles de atención (primer nivel información básica y general y segundo nivel datos especializados o particulares), de acuerdo con las consultas de los grupos de valor y el nivel de especialización de los equipos de trabajo de la entidad, y documentar dichos compromisos a través de los protocolos de servicios o los acuerdos de niveles de servicio, con el objetivo de definir los responsables, canales, procedimientos y tiempos de respuesta. Coordinar e informar la disponibilidad de los canales de atención en las modalidades presencial, telefónica o virtual, de manera visible, auditiva y de fácil acceso que permita la efectividad de la comunicación con los grupos de valor. Diseñar, socializar y capacitar sobre las pautas de servicio a los servidores públicos de la entidad, para orientar el relacionamiento con los grupos de valor, a través de los diferentes escenarios de relacionamiento.	Gestor de Relacionamiento Líder de Relacionamiento	Información institucional publicada en los canales de atención, para el acceso de los grupos de valor. Portafolio de bienes y servicio y sus requisitos divulgados. Protocolos y pautas de servicio y/o acuerdos de niveles de servicio diseñados y divulgados. Arreglos institucionales implementados.

		Generar, disponer y actualizar la información que se suministra a los grupos de valor, que permita asegurar que la misma es igual en cada punto de contacto o canal de atención. Herramientas como preguntas frecuentes pueden facilitar la interacción con los grupos de valor. Apoyar la identificación e implementación de los arreglos institucionales para la implementación de la carpeta ciudadana. Realizar ajustes técnicos, operativos y tecnológicos en la generación y publicación de información y los canales de atención para facilitar el acceso a los grupos de valor.		
2	Desarrollar los escenarios de interacción con los grupos de valor a través de los canales de atención	Implementar las pautas de actuación o los protocolos de servicio definidos por la entidad para su interacción con los grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención. Realizar preguntas para identificar cuál es la necesidad puntual de los grupos de valor que interactúan con la entidad a través de los canales de atención y establecer si es competencia de la entidad, en caso contrario informar y orientar cual es la entidad responsable. Registrar la atención a través de los medios definidos para este fin, y solicitar la información a los grupos de valor para incluir sus datos por primera vez o actualizar los existentes. Valide si requiere incluir información adicional de acuerdo con los arreglos institucionales para la implementación de la Carpeta Ciudadana. En caso de ser competencia de la entidad, identifique si la necesidad corresponde al primer nivel de atención definido por la entidad, en caso contrario escale el requerimiento a las dependencias de la entidad que corresponda de acuerdo con la consulta del grupo de valor y los compromisos establecidos con las dependencias de las entidades.	Gestor de Relación- miento Asistencial- Ventanilla única	Peticiones con número de radicado. Respuestas a solicitudes Pautas de servicio implementadas Trámites u otro procedimiento administrativo iniciado



		Recibir y resolver en el primer nivel de atención las solicitudes, consultas de información pública y requerimientos para el acceso al portafolio de bienes y servicios de la entidad. Recuerde validar con que información del grupo de valor está en poder de la entidad, para requerir aquello que es necesario para la prestación del servicio (valide en los sistemas de información de la entidad y aquellos que puedan estar en Carpeta Ciudadana). Explique con claridad las actividades o los pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al grupo de valor. Informar al grupo de valor el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.		
3	Realimentar la interacción con los grupos de valor	Obtener realimentación sobre la calidad de la experiencia en la interacción de los grupos de valor con la entidad, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción, cuando la prestación del servicio a través de los canales ha terminado. Aplique otras herramientas que le permitan contar con información suficiente sobre la experiencia del usuario y su relacionamiento con la entidad. Es importante evaluar los procesos y procedimientos, las características de los canales de atención, así como el comportamiento de los servidores públicos en el momento de interactuar con los grupos de valor. Analice la información recolectada de la experiencia de los grupos de valor y de la gestión de los canales de atención. Solucione los factores que afectan la prestación del servicio y los elementos que impactan en la satisfacción de los grupos de valor. Asegurar que los grupos de valor accedan a los productos y servicios de la entidad, a partir del portafolio de bienes y servicios.	Responsable de seguimiento y medición	Encuesta de percepción y satisfacción diligenciada Instrumentos de medición de la experiencia del usuario. Implementación de las mejoras en el servicio y los canales de atención.

<i>Riesgos identificados</i>	<i>Controles existentes</i>
Información desactualizada o errada comunicada a la ciudadanía, sobre la oferta institucional.	• Lineamientos de actualización y publicación de la información institucional. • Instrumentos de consolidación y consulta de la información institucional • Reinducciones, campañas de comunicación o socialización acerca de los cambios en los procesos, procedimientos, bienes y servicios de la entidad. • Espacios digitales para la consulta ciudadana sobre la oferta institucional. • Eventos de capacitaciones, sensibilizaciones y otros, para fomentar la apropiación de los valores del servicio público contenidos en el Código de integridad.
Solicitar reconocimiento económico o tráfico de influencias por la gestión pública adelantada.	• Información publicada en los canales de atención, acerca de la gratuidad de la gestión pública y del acceso a los trámites (según sea el caso). • Acceso a la radicación de quejas o denuncias en los canales de atención de la entidad. • Línea especializada para denuncias por actos de corrupción.
Imagen negativa de la entidad ante sus grupos de valor, por actuaciones y actitudes inadecuadas de los servidores públicos	• Eventos de capacitaciones, sensibilizaciones y otros, para fomentar la apropiación de los valores del servicio público y el fortalecimiento de la competencia de orientación al usuario y al ciudadano. • Protocolos de servicio a la ciudadanía. • Divulgación de la gestión y los resultados a través de espacios de rendición de cuentas y otros. • Campañas y estrategias de comunicación para la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor

Recursos del procedimiento		
Humanos	Técnicos y tecnológicos	Documentos/Trámites
Personal idóneo con conocimientos y experiencia en el relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, y transparencia y acceso a la información pública).	Sistemas de información para la gestión de las PQRS. Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP). Sistemas de gestión de turnos. Sistemas de información propios para grupos de valor. Ventanillas únicas. Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía (Ej. Portal Gov.co). Canales de atención telefónico, virtual y presencial Computadores, escáneres, impresoras, correo electrónico, redes de comunicación y de cómputo.	Lineamientos sobre las políticas públicas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, y transparencia y acceso a la información pública). Informes de caracterización. Modelo, estrategia o lineamientos de interacción con la ciudadanía. Portafolio de bienes y servicios, Informes de seguimiento y medición. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás instrumentos de planeación. Código de Integridad. Documentos técnicos y normativos de accesibilidad.

Medición de proceso (Indicadores)

- ✓ Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad publicada.
- ✓ Trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a la información identificados, actualizados y racionalizados.
- ✓ Canales accesibles de atención a la ciudadanía disponibles
- ✓ Pautas apropiadas de servicio a la ciudadanía.

3. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (PQRS)

Objetivo: Gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Alcance: Inicia con la radicación de las peticiones presentadas por los grupos de valor ante la entidad y

finaliza con la entrega de la respuesta y la elaboración de los informes del procedimiento.

Definiciones:

Anónimo: Las peticiones anónimas y las que no tenga dirección de notificación serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo. Las respuestas a las mismas se harán en observancia de artículo 209 de la constitución y conforme lo establece el artículo 3 y 69 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo por un término de cinco (5) días.

Usuario: Persona natural, jurídica, pública o privada que recibe un producto y/o servicio.

Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Petición de información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Los términos de respuesta son:

- Persona natural o jurídica y entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Miembros del Congreso: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Petición de documentación: Es el requerimiento que presenta una persona natural o jurídica con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad, el término de la respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de consultas: Es el requerimiento que presenta una persona natural o jurídica, pública o privada, con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Los términos de respuesta son 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. Los términos de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Los términos de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitación: Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario, ciudadano o grupo de valor a la entidad por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Escalamiento: Actividad realizada para trasladar a diferentes dependencias y/o grupos internos de trabajo la petición para su correspondiente respuesta. Este escalamiento se realiza cuando la petición es de un segundo nivel de atención.

Reasignación: Actividad necesaria para redireccionar a las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la entidad los temas que nos son competencia de la dependencia a la que inicialmente fue asignada. Esta actividad se desarrolla generalmente a través del sistema de gestión de PQRS.

Radicación: Toda solicitud escrita formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada en el gestor y generar un único número de radicado de acuerdo al sistema de gestión de PQRS de la entidad.

Las peticiones verbales se mantendrán en grabación por cualquier medio tecnológico o electrónico que permita su conservación y consulta posterior o registro documental de iguales características; no obstante, las mismas se ingresarán inmediatamente en el sistema de registro establecido por la Entidad.

Características de las respuestas: La respuesta a las peticiones debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para cada caso; además, se debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. Deberá, en la medida de lo posible, utilizarse una redacción en lenguaje claro y comprensible para el peticionario. Lo anterior no implica la necesaria aceptación de lo pretendido. Recuerde la oportunidad para generar respuestas que sean fáciles de comprender (en lenguaje claro), accesibles (que todos puedan consultar) y de acuerdo a las características del peticionario, que sean incluyentes.

Desistimiento: Las peticiones o actuaciones podrán ser desistidas de manera expresa o tácita. El desistimiento expreso podrá manifestarse en cualquier tiempo, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera de interés público, decisión que deberá ser motivada. El desistimiento tácito se presenta cuando pasado un (1) mes desde que la Entidad solicita alguna información al peticionario, este no la allega ni justifica las razones para no hacerlo, caso en el cual deberá solicitar prórroga, antes del vencimiento del término y hasta por uno igual.

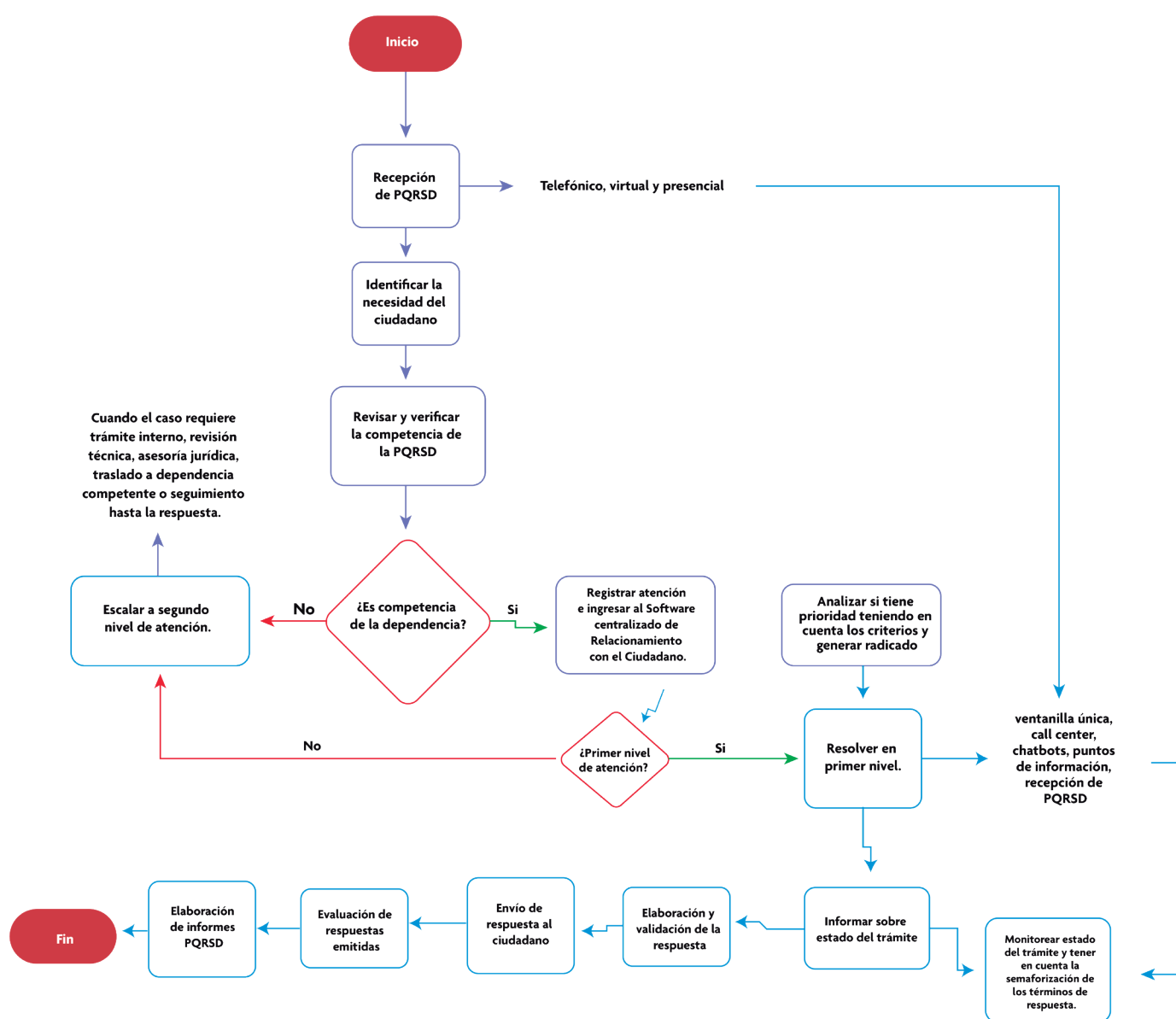
Derecho de turno: De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan priorización legal.

Normatividad:

- Constitución Política de Colombia → Norma suprema: organiza el Estado y reconoce derechos y deberes de los ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011 → Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1755 de 2015 → Regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011 → Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 2623 de 2009 → Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 489 de 1998 → Organización y funcionamiento de la administración pública.
- Ley 594 de 2000 → Ley General de Archivos (gestión documental en entidades públicas).

- Ley 1618 de 2013 → Garantiza el ejercicio pleno de derechos de personas con discapacidad.
- Decreto 019 de 2012 → Eliminación y simplificación de trámites innecesarios.
- Decreto 1166 de 2016 → Reglamenta el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 734 de 2002 → Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995 → Estatuto Anticorrupción (primer marco integral).
- Ley 5ª de 1992 → Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 1266 de 2008 → Régimen de habeas data (información financiera, crediticia y comercial).
- CONPES 3640 de 2010 → Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010 → Estrategia de Gobierno en Línea como herramienta de modernización del Estado.
- CONPES 3785 de 2013 → Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

Diagrama de flujo:





N°	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir, verificar la competencia y radicar las PQRSD	Si es telefónico: la llamada será dirigida a la dependencia o instancia de Relación Estado Ciudadano, esta se debe registrar a través del formulario de PQRSD de la página web de la entidad, o en el formato destinado para tal fin, el cual deberá ser escaneado y enviado al correo electrónico definido para radicar las peticiones. Sí es virtual: el peticionario deberá radicar su solicitud en el formulario de PQRSD publicado a través de la página web de la entidad, o remitirla a través del correo electrónico institucional. Si es de manera presencial: se debe verificar si la petición es de competencia de la Entidad, en caso contrario, se informará de inmediato al peticionario qué entidad es la competente, asimismo, se debe dar la opción al peticionario de radicar directamente la petición en otra entidad o remitirla por traslado administrativo, si este actúa verbalmente. Si el peticionario obró por escrito, en caso de que la petición no sea de competencia de la entidad, deberá informar al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción. La petición que no sea competencia será dirigida a la Entidad competente, dentro del término señalado y se envíe copia del oficio de traslado al peticionario para su información. Si la petición se presenta en lengua nativa o algún dialecto oficial, y la entidad no tiene intérprete, se debe dejar constancia de la petición (grabar en cualquier medio tecnológico o electrónico). Posteriormente a través de algunos arreglos institucionales deberá traducir la petición para dar conocer la necesidad del peticionario y dar respuesta en su lengua oficial.	Funcionarios de la ventanilla de atención al ciudadano, para los canales presencial y telefónico. Profesional Universitario responsable de sistema, para los Canales electrónicos. Gestor de relacionamiento	Oficio a la entidad competente y copia del oficio de traslado al peticionario. Petición con número único de radicado en aplicativo de gestión documental de la entidad.

		Adicionalmente se debe validar que la información entregada por el peticionario este completa (datos de la petición y de contacto para dar respuesta), así como los anexos que acompañen la solicitud. Si la información está incompleta se debe informar al peticionario dentro de los siguientes 10 días, para que complete en el término de un mes. Sí el peticionario da respuesta completando la información, se reactivan los tiempos de respuesta, y la entidad debe gestionar el requerimiento. Por el contrario, si el peticionario no completa la información la entidad debe proyectar el acto administrativo Decreto de “Desistimiento Tácito”, procede recurso de reposición y notificación personal. Recuerde que si el peticionario presenta su requerimiento de forma anónima la entidad debe gestionar la respuesta, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.		
2	Clasificar y asignar la PQRS	De acuerdo con el tipo de petición, y los lineamientos definidos en las tablas de retención documental de la entidad, esta se debe registrar y clasificar en el sistema de gestión de PQRS. Este sistema de gestión de PQRS debe estar parametrizado para generar las alertas a los usuarios de la entidad con el objetivo de emitir oportunamente las respuestas institucionales. A continuación, se listan los términos de acuerdo con la clasificación: i) Petición de interés general (15 días), ii) de interés particular (15 días), iii) Consulta (30 días), iv) Petición de una entidad administrativa (10 días), v) del Congreso (15 días), vi) Petición de habeas data: Consulta (10 días) y reclamo (12 días), vii) petición de información (10 días), viii) queja (15 días).	Funcionarios de la ventanilla de atención al ciudadano, para los canales presencial y telefónico. Profesional Universitario responsable de sistema, para los Canales electrónicos.	Petición ciudadana clasificada y asignada.



		Previo a la asignación, se deberá analizar si tiene prioridad, de acuerdo con los siguientes criterios: i) Reconocimiento de un derecho fundamental, ii) evitar el perjudicioso inmediato, iii) petición de un periodista, iv) petición emitida por un niño, niña o adolescente, de ser así se debe dar respuesta en el menor tiempo posible (romper el derecho de turno). Es clave además definir unos acuerdos de niveles de servicios, que contemplen unos tiempos para que las dependencias o los grupos internos de trabajo confirmen si el escalamiento es correcto, o devuelvan la asignación de la petición a la Dependencia o instancia de relación Estado Ciudadano. De acuerdo con el asunto de la petición y el nivel de especialidad, se debe identificar si es de primer nivel (información básica a que da respuesta la dependencia de Relación Estado Ciudadano) o si es de segundo nivel (mayor grado de especialización, se debe escalar a otras dependencias para emitir su respuesta). Así mismo es clave establecer los tiempos de respuesta para las peticiones de segundo nivel que son gestionadas por otras dependencias o grupos internos de trabajo.		
3	Proyectar la respuesta y usar los insumos y documentos institucionales.	De acuerdo con la petición, identificar los insumos y la documentación institucional que se requiere para dar respuesta, en los tiempos de ley que correspondan y asócielo con el número de radicación de la petición entrante. Anexar la información que se requiera, pase por el aval previsto para la validación del proyecto de repuesta (VoBo de las condiciones de calidad). Una vez validado el contenido de su petición remita a la dependencia de Relación Estado Ciudadano, para su remisión al peticionario.	Asistencial Gestor de relacionamiento	Respuesta a la petición (y anexos de requerirse) Formato de control de calidad, con el aval del VoBo.

		Realizar seguimiento a las PQRSD a fin de verificar que se haya proyectado respuesta en términos de Ley al peticionario, mediante la alimentación de la matriz creada para tal fin o el sistema de gestión de PQRSD. Es necesario analizar los asuntos de consulta frecuente por los grupos de valor de la entidad, para establecer instrumentos que faciliten la respuesta oportuna y en lenguaje claro, a través de matriz de preguntas frecuentes, plantillas o modelos de respuestas tipo, entre otros.		
4	Evaluar las respuestas emitidas por la entidad	Evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a través de una muestra aleatoria (trimestral) por cada dependencia, que permita analizar la efectividad y el uso de lenguaje claro en las comunicaciones oficiales. Posteriormente, emitir recomendaciones a las dependencias acerca de las respuestas y comunicaciones oficiales seleccionadas para que incorporen las pautas de lenguaje claro previstas en el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, con el objetivo de fortalecer las comunicaciones oficiales futuras.	Gestor de relacionamiento Asistencial	Recomendaciones sobre respuestas y comunicaciones oficiales emitidas
5	Elaborar los informes de PQRSD.	Trimestralmente se deberá recopilar la información pertinente a la gestión de PQRSD, recibidas, radicadas y gestionadas por la entidad, con el objetivo de elaborar el informe de PQRSD de acuerdo con los lineamientos normativos vigentes. Es clave que este informe se diseñe con los parámetros técnicos y normativos vigentes, y que su estructura sea de fácil reconocimiento y se convierta en un insumo estratégico para la toma de decisiones del equipo directivo de la entidad. Adicionalmente, este informe deberá publicarse trimestralmente en el portal web de la entidad, siguiendo las disposiciones normativas.	Responsable de seguimiento y medición	Informe de PQRSD (trimestral y consolidado anual).



		La instancia de relación Estado ciudadanía debe elaborar el informe final o consolidado del año, en cada vigencia.		
--	--	--	--	--

<i>Riesgos identificados</i>	<i>Controles existentes</i>
Respuesta errada o no clara	• Verificar nuevamente si la petición es de competencia de la dependencia o el grupo interno de trabajo. • Actualización de la información institucional de referencia para las respuestas a las peticiones. • Lineamientos sobre las PQRSD, que incluya las características para dar respuesta a las peticiones. • Validar que se haya realizado la revisión y se cuente con el aval (VoBo., formato de control de calidad. lenguaje claro, etc.). • Campañas de comunicación dirigida a servidores para incentivar una cultura de respuesta efectiva y de fondo. • Sensibilización y capacitación dirigida a los servidores con el objetivo de fortalecer las habilidades de comunicación y de comprensión.
Vencimiento en las respuestas a las peticiones que aseguran el acceso a derechos fundamentales	• Política de prevención del daño antijurídico. • Sistema de seguimiento a la gestión de las PQRSD que permita generar alertas para la respuesta oportuna. • Iniciar las investigaciones disciplinarias a los servidores que responden fuera del término indicado por la ley, y sin resolver la solicitud del peticionario
Falta de receptividad a las propuestas de los grupos de valor afectando las decisiones y la oferta institucional	• Uso de los informes de PQRSD y buzón de sugerencias, y de los resultados de participación y rendición de cuentas en la planeación institucional

Recursos del procedimiento		
Humanos	Técnicos y tecnológicos	Documentos/Trámites
Personal idóneo con conocimientos y experiencia en la gestión de PQRS	Sistemas de información para la gestión de las PQRS. Sistemas de información propios para grupos de valor. Ventanillas únicas. Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía (Ej. Portal Gov.co). Canales de atención telefónico, virtual y presencial. Computadores, escáneres, impresoras, correo electrónico, redes de comunicación y de cómputo.	Lineamientos sobre las políticas públicas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, y transparencia y acceso a la información pública). Informes de caracterización. Documento del modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del MIPG. Documento del sistema de seguimiento de relacionamiento con la ciudadanía. Portafolio de bienes y servicios. Informes de seguimiento y medición. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás instrumentos de planeación. Código de Integridad

Medición de proceso (Indicadores)

- ✓ Total de peticiones recibidas y contestadas.
- ✓ Respuestas de peticiones en termino de ley y en lenguaje claro.
- ✓ Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor e identificación de necesidades realizada.
- ✓ Canales accesibles de atención a la ciudadanía disponibles.

4. Simplificación de trámites.

Objetivo: Asegurar que el acceso y la interacción con los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad, sean simples y estén disponibles para los grupos de valor, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.

Alcance: Inicia con el apoyo a la construcción del inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública y finaliza con el apoyo a la difusión de las mejoras implementadas para conocimiento de los ciudadanos y grupos de valor.

Definiciones:

Trámite: Es la gestión y/o diligenciamiento que se realiza desde los puntos de atención y centros regionales para cualquier solicitud que requiera una orientación y un resultado, para el cual, procede un escalamiento a los diferentes procesos (según sea la solicitud) y se realiza a través de las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas con el fin de brindar una respuesta y/o solución al solicitante (de acuerdo con los procedimientos, protocolos y guiones establecidos).

Canal presencial: Está integrado por los puntos de servicio presencial, puntos de autogestión, espacios de interacción itinerantes (ferias, puntos móviles, entre otros) pueden acceder a la información de productos y servicios, como también realizar diferentes trámites. El canal presencial facilita la comunicación e interacción más efectiva entre los grupos de valor y la entidad.

Canal virtual: Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los grupos de valor a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la entidad.

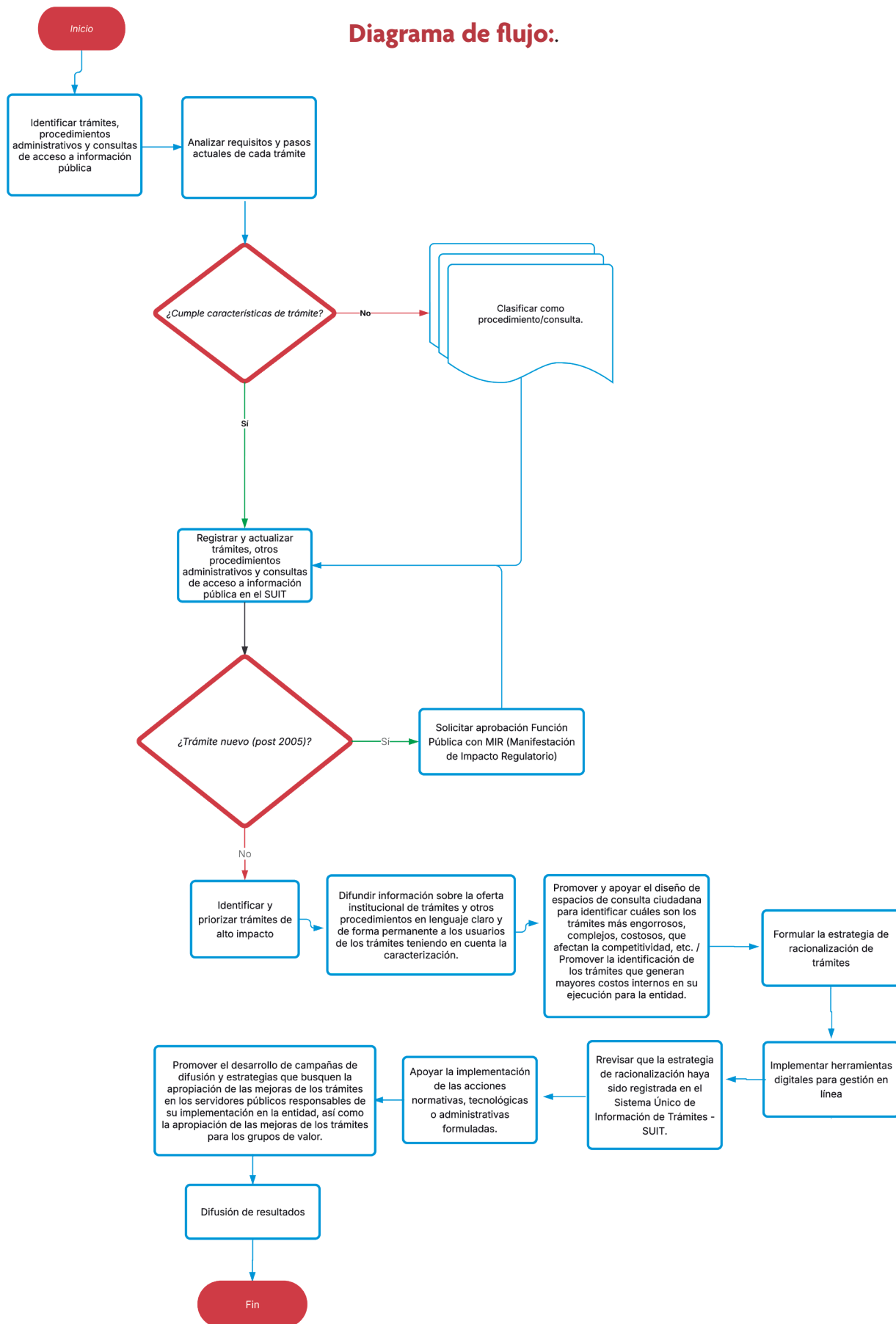
Canal telefónico: Canal de atención y asesoría dispuesto para los grupos de valor, aprovechando las funcionalidades de voz presente en las líneas telefónicas asignadas por la entidad para que a través de los gestores atiendan todas las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los bienes y servicios institucionales.

Normatividad:

- Decreto 1083 de 2015 → Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública (organización, empleo público, carrera administrativa).
- Ley 1712 de 2014 → Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Ley 019 de 2012 → Elimina trámites innecesarios y moderniza procesos.
- Decreto Ley 2106 de 2019 → Racionalización de trámites y modernización del Estado.
- Ley 2052 de 2020 → Fortalece la atención al ciudadano y la participación ciudadana en entidades **públicas**.



Diagrama de flujo:



Nº	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Apoyar la construcción del inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública	Revisar información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad. Identificar las dependencias misionales responsables de la entrega de dichos productos, para acompañar en la revisión de la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los grupos de valor para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención. Apoyar la revisión respecto a si los productos identificados corresponden a trámites (verificar cumplimiento de las siguientes características): inician por la solicitud del grupo de valor, tienen soporte normativo, el solicitante ejerce un derecho o cumple con una obligación y son oponibles o demandables por el usuario. Apoyar la identificación de otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública.	Articulador/a y facilitador del conocimiento Formulador/a del modelo, estrategia o lineamientos Funcionarios encargados de la oficina de Planeación Asistencial	Portafolio de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información identificado
2	Registrar y actualizar trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública en el SUIT	Revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT. Si los trámites y otros procedimientos identificados en el inventario no están registrados y su norma de creación es posterior al año 2005, presente a Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio. Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Actualizar los trámites en el SUIT cada vez que existen cambios. Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización.	Funcionarios encargados de la oficina de Planeación Asistencial	Portafolio de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso registrados en el SUIT

3	Apoyar la identificación de trámites de alto impacto y priorizarlos de forma participativa con los grupos de valor.	Acompañar a las áreas misionales en el análisis de los trámites existentes siguiendo diferentes criterios de priorización. Promover y apoyar el diseño de espacios de consulta ciudadana para identificar cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc. Promover la identificación de los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la entidad. Con base en el análisis de todas las variables anteriores, acompañar la priorización del conjunto de trámites a racionalizar en la vigencia y a incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Líder de relacionamiento Asistencial	Trámites priorizados para simplificar en la vigencia.
4	Promueva la divulgación de los resultados de la simplificación de los trámites.	Apoye y promueva el desarrollo de campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos responsables de su implementación en la entidad, así como sobre la apropiación de las mejoras de los trámites para los grupos de valor.	Articulador/a y facilitador del conocimiento Científico de información Formulador/a del modelo, estrategia o lineamientos	Mejoras sobre los trámites difundidas.

Riesgos identificados	Controles existentes
Información desactualizada o errada comunicada a la ciudadanía, sobre la oferta institucional.	• Lineamientos de actualización y publicación de la información institucional. • Instrumentos de consolidación y consulta de la información institucional. • Reinducciones, campañas de comunicación o socialización acerca de los cambios en los procesos, procedimientos, bienes y servicios de la entidad. • Espacios digitales para la consulta ciudadana sobre la oferta institucional. • Eventos de capacitaciones, sensibilizaciones y otros, para fomentar la apropiación de los valores del servicio público contenidos en el Código de integridad.

Solicitar reconocimiento económico o tráfico de influencias por la gestión pública adelantada	• Información publicada en los canales de atención, acerca de la gratuidad de la gestión pública y del acceso a los trámites (según sea el caso). • Acceso a la radicación de quejas o denuncias en los canales de atención de la entidad. • Línea especializada para denuncias por actos de corrupción.
Imagen negativa de la entidad ante sus grupos de valor, por actuaciones y actitudes inadecuadas de los servidores públicos	• Eventos de capacitaciones, sensibilizaciones y otros, para fomentar la apropiación de los valores del servicio público y el fortalecimiento de la competencia de orientación al usuario y al ciudadano. • Protocolos y pautas de servicio a la ciudadanía. • Divulgación de la gestión y los resultados a través de espacios de rendición de cuentas y otros. • Campañas y estrategias de comunicación para la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor.
Dificultad para acceder a los canales de atención de la entidad	• Implementación de los lineamientos normativos y técnicos para garantizar la accesibilidad de los canales, desarrollo de los ajustes razonables de acuerdo con las características de los grupos de valor.



Recursos del procedimiento		
Humanos	Técnicos y tecnológicos	Documentos/Trámites
Personal idóneo con conocimientos y experiencia en los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que la entidad pone a disposición de los grupos de valor.	Sistemas de información para la gestión de las PQRS. Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Sistemas de gestión de turnos. Sistemas de información propios para grupos de valor. Ventanillas únicas. Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía (Ej. Portal Gov.co). Canales de atención telefónico, virtual y presencial. Computadores, escáneres, impresoras, correo electrónico, redes de comunicación y de cómputo.	Lineamientos sobre las políticas públicas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, y transparencia y acceso a la información pública). Informes de caracterización. Documento del modelo o estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Documento del sistema de seguimiento de relacionamiento con la ciudadanía. Portafolio de bienes y servicios. Informes de seguimiento y medición Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás instrumentos de planeación. Código de Integridad. Documentos técnicos y normativos de accesibilidad

Medición de proceso (Indicadores)

- ✓ Cantidad de solicitudes de trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a información pública atendidas oportunamente / Cantidad de solicitudes de trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a información pública recibidas.
- ✓ % de inscripción de trámites en el SUIT
- ✓ % de cumplimiento de las estrategias de racionalización anual

5. Participación ciudadana y rendición de cuentas.

Objetivo: Apoyar el diseño y el desarrollo de espacios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas para el fortalecimiento de la incidencia de los grupos de valor en las decisiones públicas y el desempeño institucional.

Alcance: Inicia con el diagnóstico del estado actual de participación y rendición de cuentas y finaliza con la entrega de la respuesta y la evaluación de los resultados del procedimiento.

Definiciones:

Participación ciudadana: Es el derecho de los ciudadanos y grupos de valor a intervenir de manera activa en la gestión pública, aportando insumos en las fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.

Rendición de cuentas: Es el deber de las entidades públicas de informar, dialogar y retroalimentar a la ciudadanía sobre su gestión, resultados y decisiones, promoviendo la transparencia y la confianza.

Grupos de valor: Ciudadanos, usuarios o colectivos sociales caracterizados por sus necesidades e intereses, cuya participación es clave para incidir en las decisiones públicas.

Diagnóstico de participación y rendición

de cuentas: Proceso de análisis interno para identificar fortalezas, debilidades, espacios, medios y mecanismos empleados por la entidad, así como el nivel de incidencia real de los grupos de valor.

Instrumentos de interacción: Canales, medios y mecanismos (presenciales y virtuales) que permiten la comunicación, consulta, discusión y retroalimentación con la ciudadanía.

Ciclo de gestión de la participación: Comprende las fases de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación, en las cuales los ciudadanos pueden incidir de manera directa o indirecta.

Lenguaje claro: Principio transversal para garantizar que la información institucional sea comprensible, accesible y facilite la apropiación por parte de los grupos de valor.

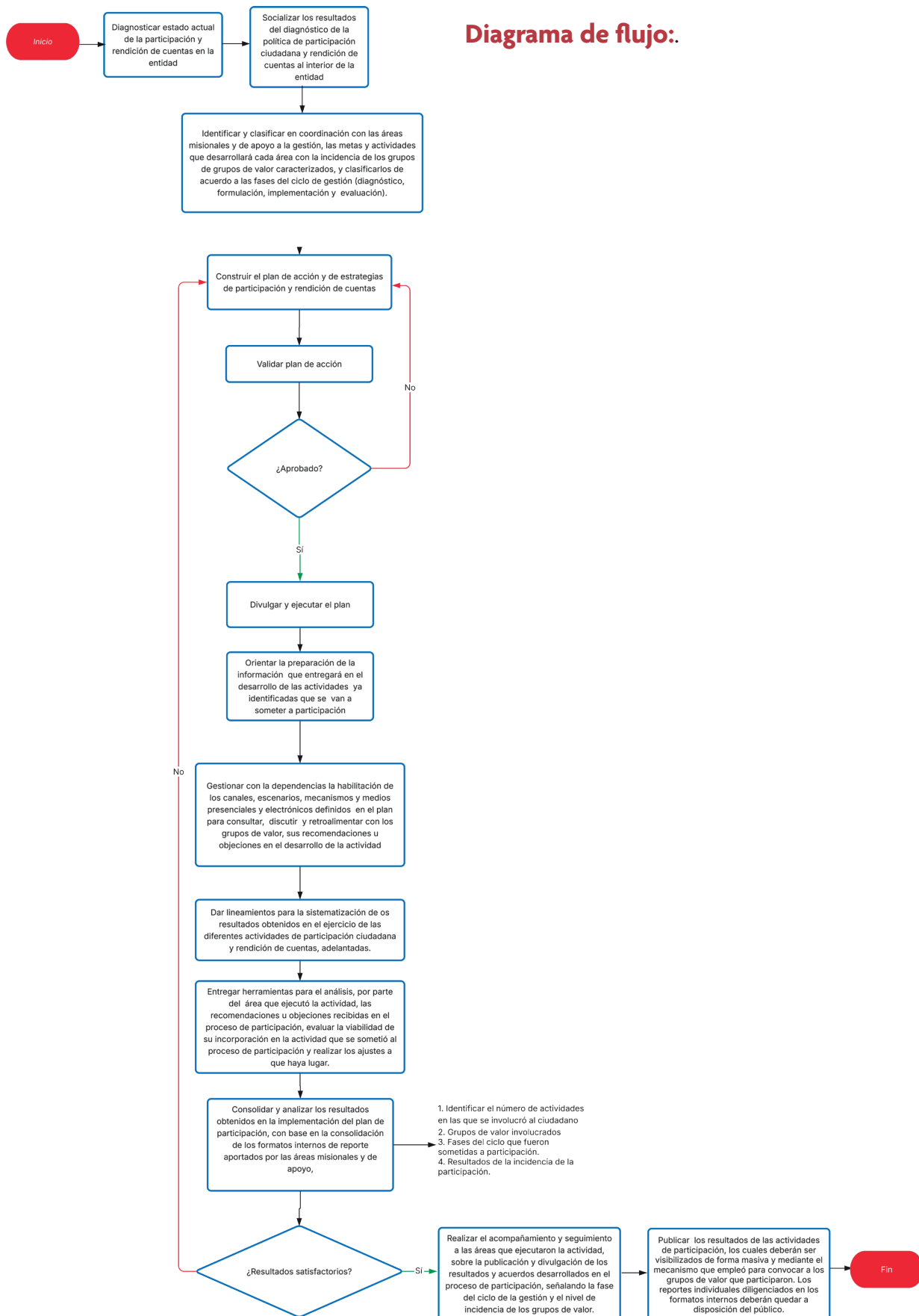
Normatividad:

- Constitución Política de Colombia → Norma suprema que organiza el Estado, establece derechos y deberes.
- Ley 1474 de 2011 → Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1551 de 2012 → Fortalecimiento de la organización y funcionamiento de los municipios.
- Ley 1618 de 2013 → Garantiza derechos de las personas con discapacidad.
- Decreto 230 de 2021 → Reglamenta la política de Gobierno Digital.





Diagrama de flujo:



N°	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la entidad	Identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de las Políticas de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas, individualizándoles en cada uno de los ciclos de la gestión (en el diagnóstico, la formulación e implementación), a partir de los resultados de las mediciones de FURAG y de las evaluaciones realizadas por Control Interno al plan de participación y rendición de cuentas. Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación). Diagnosticar si los espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana y los ejercicios de rendición de cuentas son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana y rendición de cuentas al interior de la entidad.	Científico de la información Líder de relacionamiento Formulador/a del modelo, estrategia o lineamientos	Informe con el diagnóstico de la participación y rendición de cuentas, así mismo de los canales y espacios de interacción con los grupos de valor de la entidad. Socialización de los resultados del diagnóstico.
2	Construir el plan de acción y de estrategias de participación y rendición de cuentas, divulgar y realimentar.	Liderar la conformación y capacitación un equipo de trabajo donde se vincule personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión, para desarrollar las acciones en el procedimiento de planeación de la participación y la rendición de cuentas. Construir y socializar insumos del relacionamiento con la ciudadanía que aporten a la priorización de acciones de participación y rendición de cuentas. Identificar y clasificar en coordinación con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que desarrollará cada área con la incidencia de los grupos de grupos de valor caracterizados, y clasificarlos de acuerdo con las fases del ciclo de gestión (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación).	Articulador/a y facilitador del conocimiento Gestor del relacionamiento	Plan de acción de participación y rendición de cuentas, validado y difundido



	Verificar si todos los grupos de valor tienen asignado algún espacio de participación ya identificados, en caso contrario establezca otras actividades en las cuales pueda involucrarlos. Definir con las áreas misionales y de apoyo a la gestión los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos). Diseñar con el apoyo de las dependencias la estrategia para capacitar a los grupos de valor, con el propósito fortalecer las competencias para desarrollar escenarios de participación ciudadana activos, dialogantes e incidentes. Definir con el apoyo de las dependencias las alianzas, actividades y estrategias, tiempos y responsables a través de un plan de acción de participación y rendición de cuentas. Es clave que este plan incluya las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades a través de la estandarización de formatos (que listen las actividades de participación realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados). Definir con el apoyo de las dependencias y orientar la implementar de la estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su planeación, desarrollo y cierres (antes, durante y después). Diseñar y facilitar la apropiar de los instrumentos de recolección de información ciudadana, para que las dependencias consoliden la información y conjuntamente se analicen los resultados para ajustar el plan con las sugerencias recibidas. Orientar la socialización del plan de acción de participación y rendición de cuentas con los grupos de valor y tras su participación, divulgar la versión ajustada incorporando las recomendaciones de los grupos de valor.		
--	---	--	--

3	Ejecutar el Plan de participación y rendición de cuentas	Liderar la conformación y capacitación un equipo de trabajo donde se vincule personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión, para desarrollar las acciones en el procedimiento de planeación de la participación y la rendición de cuentas. Construir y socializar insumos del relacionamiento con la ciudadanía que aporten a la priorización de acciones de participación y rendición de cuentas. Identificar y clasificar en coordinación con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que desarrollará cada área con la incidencia de los grupos de grupos de valor caracterizados, y clasificarlos de acuerdo con las fases del ciclo de gestión (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación).	Gestor/a de relacionamiento Líder del relacionamiento	Plan de acción de participación y rendición de cuentas ejecutado.
		Verificar si todos los grupos de valor tienen asignado algún espacio de participación ya identificados, en caso contrario establezca otras actividades en las cuales pueda involucrarlos. Definir con las áreas misionales y de apoyo a la gestión los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos). Diseñar con el apoyo de las dependencias la estrategia para capacitar a los grupos de valor, con el propósito fortalecer las competencias para desarrollar escenarios de participación ciudadana activos, dialogantes e incidentes. Definir con el apoyo de las dependencias las alianzas, actividades y estrategias, tiempos y responsables a través de un plan de acción de participación y rendición de cuentas. Es clave que este plan incluya las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades a través de la estandarización de formatos (que listen las actividades de participación realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados).		

		Definir con el apoyo de las dependencias y orientar la implementar de la estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su planeación, desarrollo y cierres (antes, durante y después). Diseñar y facilitar la apropiar de los instrumentos de recolección de información ciudadana, para que las dependencias consoliden la información y conjuntamente se analicen los resultados para ajustar el plan con las sugerencias recibidas. Orientar la socialización del plan de acción de participación y rendición de cuentas con los grupos de valor y tras su participación, divulgar la versión ajustada incorporando las recomendaciones de los grupos de valor.		
4	Evaluar los resultados	Consolidar y analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano 2. Grupos de valor involucrados 3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación. 4. Resultados de la incidencia de la participación. Realizar el acompañamiento y seguimiento a las áreas que ejecutaron la actividad, sobre la publicación y divulgación de los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor. Publicar los resultados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público. Orientar la documentación de las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas, que permitan alimentar el próximo plan sobre estos procesos.	Responsable de seguimiento y medición	Informe de evaluación y resultados al plan de participación y rendición de cuentas

Riesgos identificados	Controles existentes
Información errada o no clara	- Actualización y traducción a lenguaje claro de la información institucional del interés de los grupos de valor. - Apropiación de los mecanismos de gobierno nacional para fortalecer la transparencia, participación y rendición de cuentas en la entidad. - Campañas de comunicación dirigida a servidores y grupos de valor. - Sensibilización y capacitación dirigida a los servidores con el objetivo de fortalecer las habilidades de comunicación y de comprensión.
Falta de receptividad a las propuestas de los grupos de valor afectando las decisiones y la oferta institucional	Uso de los informes de PQRSD y buzón de sugerencias, y de los resultados de participación y rendición de cuentas en la planeación institucional
Baja incidencia de los grupos de valor en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas	Informes de caracterización de grupos de valor. Plan de acción de participación y rendición de cuentas difundido.

Recursos del procedimiento		
Humanos	Técnicos y tecnológicos	Documentos/Trámites
Personal idóneo con conocimientos y experiencia en la gestión de participación ciudadana y rendición de cuentas	Sistemas de información para la gestión de las PQRSD. Sistemas de información propios para grupos de valor. Ventanillas únicas. Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía (Ej. Portal Gov.co). Canales de atención virtual y presencial. Computadores, escáneres, impresoras, correo electrónico, redes de comunicación y de cómputo.	Lineamientos sobre las políticas públicas de participación y rendición de cuentas. Informes de caracterización Documento del modelo, estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor. Documento del sistema de seguimiento de interacción con los grupos de valor. Portafolio de bienes y servicios Informes de seguimiento y medición Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás instrumentos de planeación Código de Integridad



Medición de proceso (Indicadores)

- ✓ Total de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional planeados y desarrollados
- ✓ Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor e identificación de necesidades realizada
- ✓ Canales accesibles de atención a la ciudadanía disponibles

Control de cambios

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Cambio
12/10/2021	1	Documento inicial. AV-P-AT-001

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	María Daniela Jiménez	Nombre	Paloma Monsalvo	Nombre	Laura Vanessa Garrido Torres
Cargo	Ingeniera industrial – Equipo Contratista del proyecto	Cargo	Profesional – Planeación	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Fecha		Fecha		Fecha	

2025

Manual del Proceso en Atención al Ciudadano del Municipio de Valledupar



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión



MANUAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR

El Manual del Proceso de Atención al Ciudadano del Municipio de Valledupar constituye una herramienta fundamental para orientar, estandarizar y fortalecer la gestión institucional frente a la comunidad. Su propósito es garantizar que los ciudadanos reciban un servicio oportuno, transparente, incluyente y de calidad, en consonancia con los principios constitucionales y las disposiciones legales vigentes en materia de participación, acceso a la información y derecho de petición.

Este documento ofrece lineamientos claros sobre la manera en que deben desarrollarse los procesos y procedimientos de atención en los diferentes canales dispuestos por la Alcaldía (presenciales, telefónicos y virtuales), incorporando enfoques diferenciales, de derechos y de inclusión. De igual forma, define protocolos de servicio y criterios de accesibilidad que aseguran un trato digno, respetuoso y equitativo hacia todos los grupos poblacionales, fortaleciendo así la confianza ciudadana y la legitimidad de la gestión pública.

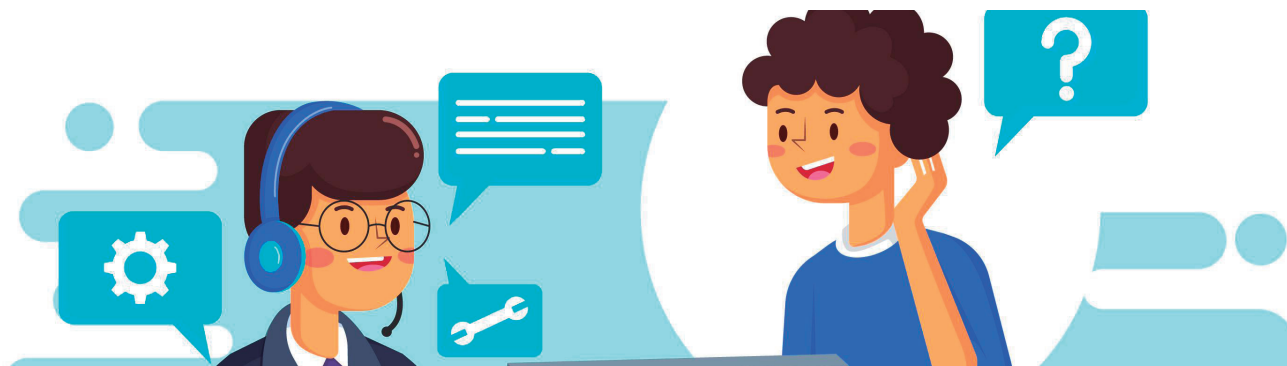
Además, el manual se constituye en un referente para el talento humano de la entidad, ya que orienta su actuación hacia el cumplimiento de estándares de calidad, calidez y transparencia, fomentando una cultura organizacional centrada en el ciudadano como razón de ser de la administración municipal. Su aplicación contribuye no solo a mejorar los tiempos de respuesta y la eficacia institucional, sino también a consolidar espacios de participación activa, control social y rendición de cuentas.

En consecuencia, este manual no solo establece la ruta para brindar una atención más eficiente y humanizada, sino que también promueve la mejora continua de los servicios, la innovación en los canales de interacción y la articulación interinstitucional, con el fin de garantizar el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos y consolidar una gestión pública más abierta, cercana y confiable.

Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general:

Garantizar a los ciudadanos del municipio de Valledupar una atención integral, eficiente, oportuna y transparente, mediante la estandarización de procesos y procedimientos, que fortalezcan la confianza institucional, promuevan la participación ciudadana y aseguren el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano.



Objetivos específicos:

- Estandarizar los procesos y procedimientos de atención al ciudadano, asegurando uniformidad, claridad y eficacia en la prestación del servicio.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información, trámites y servicios mediante canales presenciales y virtuales accesibles, inclusivos y seguros.
- Promover la participación ciudadana en la gestión pública a través de mecanismos de escucha activa, PQRSD y rendición de cuentas.
- Optimizar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención al ciudadano, garantizando el respeto de sus derechos y deberes mediante la implementación de mecanismos de control e indicadores de gestión.
- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, fomentando valores de transparencia, eficacia, empatía y responsabilidad.
- Monitorear y evaluar de manera permanente la gestión de atención al ciudadano mediante indicadores que permitan identificar oportunidades de mejora continua y aplicar acciones correctivas.

Marco normativo

1. Constitución Política de Colombia (1991)

- Artículo 2: Fines esenciales del Estado, servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes.
- Artículo 23: Derecho de petición.
- Artículo 74: Derecho a acceder a documentos públicos.
- Artículos 209 y 270: Principios de la función administrativa (eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad) y control ciudadano.

2. Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

- Regula el derecho de petición, los procedimientos administrativos y el acceso a la información pública.

3. Ley 1755 de 2015 – Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

- Establece términos y procedimientos para atender las solicitudes ciudadanas.

4. Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

- Garantiza la disponibilidad, accesibilidad y divulgación de información pública.

5. Ley 2052 de 2020 – Por la cual se establecen lineamientos para la política de servicio al ciudadano.

- Define principios, criterios y directrices para la atención y relacionamiento con la ciudadanía.

6. Política de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) – Decreto 1499 de 2017.

- En su Dimensión de Talento Humano y de Gestión con Valores para Resultados, incorpora el servicio al ciudadano como eje transversal.

7. Resoluciones y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- Relacionados con el servicio al ciudadano, la racionalización de trámites y el Modelo de Atención.

8. Documento CONPES 3649 de 2010.

Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

9. Documento CONPES 3785 de 2013.

Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

10. Documento CONPES D.C. 01 de 2019.

Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.

11. CONPES D.C. 03 de 2019.

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Descripción del proceso de atención al ciudadano

El proceso de Atención al Ciudadano en la Alcaldía de Valledupar se define como el conjunto articulado de actividades, procedimientos y mecanismos orientados a garantizar una relación efectiva, transparente y de confianza entre la administración municipal y la comunidad. Su propósito es asegurar que los ciudadanos ejerzan plenamente su derecho fundamental de petición, acceso a la información y participación en los asuntos públicos, mediante una atención eficiente, incluyente y con enfoque diferencial.

Este proceso comprende la recepción, orientación, registro, análisis, trámite y respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS), así como el acceso a trámites, servicios e información pública. Para ello, dispone de canales presenciales, virtuales y telefónicos que garantizan accesibilidad, inclusión y trato digno a toda la población, en especial a los grupos de atención prioritaria.

La gestión del proceso se fundamenta en principios de eficacia, celeridad, economía, imparcialidad, transparencia y trato respetuoso, asegurando que cada interacción con el ciudadano sea una oportunidad para fortalecer la legitimidad institucional y la confianza en la administración municipal.

Asimismo, el proceso contempla mecanismos de seguimiento y evaluación permanente, a través de indicadores de gestión y de satisfacción ciudadana, que permiten monitorear los tiempos de respuesta, la calidad de la atención y la percepción de los usuarios. Estos insumos se convierten en la base para la mejora continua, la innovación en los servicios y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Etapas de atención al ciudadano

<i>Recepción y registro de la solicitud</i>
El ciudadano presenta su requerimiento (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o trámite/servicio) a través de los canales habilitados (presencial, telefónico, escrito o virtual).
El funcionario recibe la solicitud, verifica la información básica y la registra en el sistema de gestión de atención al ciudadano, asignando número de radicado para garantizar la trazabilidad.

<i>Orientación y clasificación</i>
El funcionario orienta al ciudadano sobre el procedimiento correspondiente, aclarando dudas sobre requisitos, tiempos y competencias.
Se clasifica la solicitud según su naturaleza (PQRSD, trámite, información, participación) y, cuando aplica, se verifica la completitud de los documentos.
<i>Remisión y trámite interno</i>
La solicitud es remitida al área o dependencia competente para su análisis y gestión.
Cada dependencia responsable adelanta el trámite correspondiente, de acuerdo con los plazos legales establecidos en la normatividad vigente.
<i>Seguimiento y control</i>
El sistema de información permite monitorear el estado de la solicitud, los tiempos de respuesta y la calidad de la atención.
Se generan alertas en caso de retrasos, incumplimientos o fallas en la gestión, permitiendo la activación de acciones correctivas.
<i>Respuesta al ciudadano</i>
La dependencia competente emite la respuesta oficial, la cual debe ser clara, completa y oportuna.
La comunicación se realiza por el medio seleccionado por el ciudadano (correo físico o electrónico, plataforma virtual, llamada u otro canal definido).
<i>Cierre y evaluación de satisfacción</i>
Se registra el cierre del caso en el sistema, dejando constancia de la respuesta emitida.
Se promueve la participación del ciudadano en encuestas de satisfacción u otros mecanismos de retroalimentación.
Los resultados alimentan el ciclo de mejora continua, permitiendo identificar oportunidades de optimización en los procesos y en la calidad del servicio.

Elementos y atributos en la atención al usuario

Elementos:

• Infraestructura y medios

La infraestructura y los medios constituyen un elemento esencial en la atención al usuario, ya que determinan las condiciones físicas y tecnológicas en las que se desarrolla la interacción entre la entidad y la ciudadanía. Una atención de calidad requiere espacios adecuados, accesibles y seguros, que garanticen comodidad tanto para el usuario como para el servidor público. Esto implica contar con ventanillas de atención organizadas, salas de espera suficientes, señalización visible, mobiliario apropiado y condiciones locativas que permitan un tránsito ágil y ordenado.

De igual manera, los medios de atención deben estar diversificados para responder a las diferentes necesidades de la comunidad, incluyendo canales presenciales, telefónicos, virtuales y digitales. El uso de herramientas tecnológicas como plataformas de gestión de PQRSD, correos institucionales, chats

interactivos y aplicaciones móviles, permite optimizar tiempos de respuesta y ampliar la cobertura del servicio. La combinación de una infraestructura adecuada y medios de atención modernos fortalece la accesibilidad, la inclusión y la eficiencia en la relación entre la administración pública y el ciudadano.

• Talento humano

El talento humano es el eje fundamental en la atención al usuario, ya que representa el primer contacto entre la entidad y la ciudadanía. La calidad del servicio depende en gran medida de la preparación, el compromiso y la actitud de los servidores públicos responsables de este proceso. Por ello, resulta indispensable que los funcionarios cuenten con capacitaciones permanentes en normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 sobre derecho de petición, Ley 2052 de 2020 sobre relacionamiento con el ciudadano, Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información, entre otras), así como en el manejo de sistemas de información, gestión documental, atención a personas con discapacidad y protocolos de servicio al cliente en el sector público.

Adicionalmente, se requiere el fortalecimiento de habilidades blandas que potencien la calidad de la atención, entre ellas la comunicación asertiva, la escucha activa, la empatía, el manejo de conflictos, el trabajo en equipo, la paciencia y la inteligencia emocional. Estas competencias permiten que la interacción con el ciudadano sea respetuosa, clara y orientada a soluciones. De esta manera, el talento humano no solo debe poseer competencias técnicas para responder de forma eficaz, sino también desarrollar un perfil de servidor público cercano, confiable y sensible a las necesidades de la comunidad, garantizando un servicio digno y transparente.

• Protocolos y procedimientos

Los protocolos y procedimientos son un elemento clave en la atención al usuario, ya que establecen las directrices y pasos estandarizados que deben seguir los servidores públicos para garantizar un servicio uniforme, eficiente y transparente. Su finalidad es brindar al ciudadano una experiencia clara y predecible, evitando improvisaciones o interpretaciones personales en la gestión de sus solicitudes.

En este sentido, es necesario contar con protocolos de atención presencial, telefónica y virtual, que definan la manera adecuada de recibir, orientar y responder a los usuarios. Estos deben incluir aspectos como el saludo institucional, la identificación del servidor, la explicación del procedimiento, la gestión de tiempos de espera, la orientación sobre trámites y el cierre de la interacción. Igualmente, deben contemplar protocolos diferenciales para la atención a grupos poblacionales específicos (personas en situación de discapacidad, adultos mayores, población rural, entre otros), con el fin de garantizar inclusión y accesibilidad.

Los procedimientos deben estar formalizados y documentados, abarcando desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), hasta su radicación, trámite, seguimiento y respuesta final. Estos procedimientos deben indicar responsables, plazos establecidos por la normatividad, mecanismos de control y los registros que deben conservarse como soporte de la gestión.

En conjunto, los protocolos y procedimientos fortalecen la confianza ciudadana, al asegurar que la atención se brinde bajo parámetros de equidad, oportunidad y transparencia, contribuyendo a la mejora continua de la administración pública.

• Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos son un soporte indispensable en la atención al usuario, pues facilitan la gestión de trámites, optimizan los tiempos de respuesta y permiten ampliar la cobertura de los servicios. La incorporación de herramientas digitales en la administración pública garantiza mayor eficiencia, transparencia y accesibilidad en la relación con la ciudadanía.

Dentro de estos recursos se destacan los sistemas de información y gestión documental, que permiten radicar, registrar, clasificar y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas (PQRSD), asegurando trazabilidad y control en cada etapa del proceso. Así mismo, el uso de plataformas virtuales y portales web institucionales ofrece a los usuarios la posibilidad de acceder a información pública, consultar el estado de sus trámites y realizar gestiones en línea sin necesidad de desplazamientos. Igualmente, se incluyen canales de atención digital como chats interactivos o Chatbots, aplicaciones móviles, líneas de WhatsApp institucionales y correos electrónicos oficiales, que contribuyen a diversificar los medios de comunicación y acercar la entidad a diferentes segmentos poblacionales. Para su funcionamiento adecuado, resulta fundamental contar con infraestructura tecnológica actualizada, equipos de cómputo de calidad, redes seguras, conectividad estable y sistemas de protección de datos personales que garanticen la confidencialidad de la información ciudadana.

El uso estratégico de los recursos tecnológicos no solo mejora la eficiencia en la gestión interna, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en la entidad, al ofrecerles servicios más accesibles, modernos y seguros.

Ámbito de aplicación

El presente manual está dirigido a todas las personas que atienden a la ciudadanía u otros grupos de valor a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como a los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio, en las entidades que conforman la administración distrital; por tanto, debe garantizarse la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

Principios del servicio:

El Servicio a la Ciudadanía en el Municipio de Valledupar está orientado en los siguientes principios, los cuales, para efectos de este manual, están términos de lenguaje incluyente:

- **Accesibilidad e inclusión:** busca eliminar obstáculos físicos, tecnológicos o comunicativos, asegurando que todos los ciudadanos, incluidas personas con discapacidad o poblaciones vulnerables, puedan acceder a los servicios sin discriminación.

- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Oportunidad:** consiste en brindar respuestas dentro de los plazos establecidos por la normatividad, evitando demoras innecesarias. Una atención oportuna fortalece la confianza ciudadana y refleja eficiencia institucional.
- **Eficiencia:** implica optimizar el uso de los recursos disponibles, reduciendo tiempos de espera y trámites innecesarios, con el fin de ofrecer soluciones prácticas y ágiles al ciudadano.
- **Eficacia:** se refiere a la capacidad de dar respuestas útiles, completas y pertinentes frente a las solicitudes recibidas, asegurando que las necesidades planteadas sean realmente resueltas.
- **Efectividad:** es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Calidez y trato digno:** supone brindar un servicio respetuoso, empático y humano, en el que el ciudadano se sienta escuchado y valorado, independientemente de su condición social, económica o cultural.
- **Transparencia:** garantiza que la información suministrada sea clara, veraz y accesible, evitando barreras en los procesos y promoviendo la rendición de cuentas como principio rector de la gestión pública.
- **Confiabilidad:** significa que la información entregada y los trámites realizados cuentan con respaldo institucional, seguridad en el manejo de los datos y certeza en las respuestas.
- **Equidad:** representa la obligación de atender a todos los ciudadanos bajo criterios de igualdad, justicia y sin ningún tipo de sesgo o preferencia.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en la entidad, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención de la Administración Municipal es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y los diferentes canales atención dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía.

Accesibilidad en espacios físicos

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes. En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
- Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.
- La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea, y que a partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros, por lo cual es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la entidad.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos en los cuales se especifican las directrices en cada uno de los componentes; con el fin de facilitar la consulta, continuación se relacionan los enlaces de cada uno:

Anexo 1 Directrices de accesibilidad web

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf

Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles178658_Estandares_informacion.pdf

Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles178659_Condiciones_minimas.pdf

Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles178656_Requisitos_datos_abiertos.pdf

Es indispensable tener presente en el diseño del sitio web de la entidad, los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011. En el mismo sentido, el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en su guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente, brinda las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana).

Accesibilidad en Canal telefónico

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la administración distrital, es indispensable mejorar la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo, por lo cual se brindan algunas recomendaciones:

- Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.



- Utilizar el servicio de relevo de llamadas del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para lo cual es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.

Derechos y deberes de la ciudadanía

El servicio con calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se relacionan a continuación:

Derechos:

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.



- Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes

Deberes

- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Municipal en el marco del servicio.
- Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Municipal, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecida por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.



- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

Deberes del Municipio con la Atención al Ciudadano

Como entidad pública y participe en el cumplimiento de los fines esenciales del estado, tenemos como obligaciones con la comunidad:

- Tener una oficina encargada de atender solicitudes de los usuarios, disponer de espacios idóneos y cómodos de atención al público.
- Garantizar atención personal al público durante mínimo cuarenta (40) horas a la semana en horarios que cumplan las necesidades de los ciudadanos.
- Establecer un sistema de turnos según las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio del trato prioritario a las personas en alguna situación especial.
- Tratar de manera respetuosa, considerada y sin distinción a todas las personas.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de los usuarios. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de derechos y deberes del usuario y los medios disponibles para garantizarlos.
- Adoptar medios tecnológicos para gestionar y resolver peticiones, y usar medios alternativos para quienes no dominen la tecnología.

Protocolo del servicio de atención al ciudadano (presencial, virtual, telefónica, personas con discapacidad, personas con talla baja, personas adulto mayor, mujeres embarazadas, niños/niñas/adolescentes, víctimas del conflicto, sectores LGBTIQ+, personas habitantes de calle, grupos étnicos y culturales, migrantes, personas alteradas, personas que generan riesgos a su integridad personal y a las personas que rodea, que promueven, instigan o realizan acciones de vandalismo en contra de las instalaciones de la entidad.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN:

Canales de atención:

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Recomendaciones generales para la atención

- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la

información en caso de ser necesario.

- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Acoger las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad del presente documento para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.

Canal de atención presencial

Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital, y puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Las dependencias del Municipio deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con personal que se encargue de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

Generalidades

Recomendaciones generales para los lugares y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía.

- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Media hora antes de abrir el punto de atención verificar que y los fileros estén listos de acuerdo con el

esquema de filas programado.

- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Priorice las variables de acuerdo con la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- Los encargados de brindar la atención directa al ciudadano deben portar un uniforme.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.



Ciclo de servicio presencial



Ciclo de servicio presencial

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre la ciudadanía y las personas que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

Ingreso a la entidad

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario en caso de existir, y el horario de atención del punto.

1. Primer contacto con la ciudadanía

Interacción con el personal de vigilancia

El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos es con el personal encargado de seguridad, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”.
- Debe revisar o pasar por el sistema de rayos X todos los maletines, paquetes o demás efectos personales, informando de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de

las personas que se encuentran en el punto de atención.

- Orientar sobre la ubicación del POI (Punto de Orientación e Información) a la cual debe dirigirse en primera instancia.

Persona anfitriona

Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de Anfitrión o Anfitriona en los puntos de atención, serán ellos quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Dar la bienvenida a la entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, y direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.
- Estar actualizado con las novedades del servicio.

2. Solicitud de asignación de turno

Es importante precisar que según el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio. Lo anterior, con el fin de que las entidades municipales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.

Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblacionales sujetos de recibir atención prioritaria, y que se relacionarán a continuación, se les realice asignación de turno prioritario, en el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo. Igualmente se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido. Además, la actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.

Grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención

Toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Personas mayores, niños, niñas y adolescentes

Al momento de su atención tener en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

Personas con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niños o niñas en brazo, personas con problemas de seguridad y/o protección

- Priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad.

Personas de la fuerza pública

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: “Las entidades del Municipio de Valledupar brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

En los puntos de atención de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano existe el rol de gestor o gestora de sala quien se encarga de estar pendiente de la prestación del servicio en la sala, apoyando cualquier situación que se presente (ciudadanos y ciudadanas difíciles, respuesta a inquietudes, monitoreo) y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto. Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y brinda apoyo para la atención prioritaria y aclara posibles inquietudes de la ciudadanía sobre los documentos necesarios para realizar los trámites.

Igualmente, en estos puntos existe el rol de profesional responsable de punto quién controla y monitorea el eficiente funcionamiento del ciclo de servicio; esta persona es la encargada de procurar que las y los servidores a su cargo brinden una atención cálida, oportuna y amable a la ciudadanía, garantizando su derecho a tener un adecuado acceso al servicio de atención, brindando un portafolio de servicios que atienda sus necesidades. Así mismo debe mantener actualizada toda la información y novedades de las entidades, a cada uno de sus equipos de trabajo y responder las peticiones que se puedan presentar durante la operación en los puntos de atención.

Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Atención prioritaria:** Es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Fila prioritaria:** Fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- **Silla prioritaria:** Sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad. Es importante que la primera o primeras filas de sillas cercanas a los módulos de atención se destinen a los grupos poblacionales establecidos, las cuales deberán identificarse con diferente color o señalización correspondiente. Cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos.

Sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos y las ciudadanas en la atención presencial.

Este sistema tiene como principal objetivo la aplicación de esquemas sencillos de filas de espera de la ciudadanía que se deben aplicar de acuerdo con la afluencia de personas, el tipo de población y la característica del trámite que se va a realizar. El uso de los diferentes esquemas permite mejorar la experiencia de la ciudadanía al disminuir el tiempo de espera, aumenta la eficiencia en la atención, el rendimiento en el número de personas atendidas y reduce el abandono.

A continuación, se presentan los esquemas que pueden ser implementados en los puntos de atención presencial:



Estándar



Filtro simple



Filtro doble



Filtro triple

3. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Sucede cuando en el módulo de la entidad interactúan la ciudadanía con la persona de la entidad y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, otro procedimiento administrativo o la entrega de información solicitada.

Al iniciar contacto con la ciudadanía

- Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.

Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto:

- “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad)
- Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua



la conversación dándole trato de usted).

- ¿En qué le puedo servir? • Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Registre la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.

4. Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad.

- Ser lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.
- Confirme con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.

- Finalización de la atención.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradezca su visita.

5. Encuesta de satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida; los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.



Protocolo de atención en ferias de servicio o móviles

Recomendaciones en la preparación del evento

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará la Feria de Servicio, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar.
- Remitir información a las entidades participantes y adelantar procesos de convocatoria tanto para estas como para la ciudadanía.
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones,

apoyo pertinente de las entidades y el acompañamiento y seguridad de las autoridades locales.

- Coordinar el montaje físico de la Feria de Servicio y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo.

Durante el evento:

De acuerdo con lo que establezca la entidad, realizar diligenciamiento de formatos de caracterización, donde sea posible evidenciar la cantidad y características de la población que se beneficiará con la feria.

- Realizar seguimiento a la prestación del servicio mediante la supervisión directa.
- Asegurarse que las entidades cumplan durante la ejecución del evento con los requisitos de servicio previamente establecidos como el cumplimiento de horarios, disponibilidad de los elementos e insumos, cumplimiento de la agenda cultural programada y la permanencia del personal competente para brindar información y trámites.

Protocolo de atención presencial en territorio

- Portar el uniforme asignado y el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Manejar de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programar y asistir a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procurar el acompañamiento de diferentes actores incluyendo la ciudadanía de la localidad.
- Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplicar los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Municipio de Valledupar. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, y centros de contacto.



Recomendaciones generales para la atención

- **Tono y volumen de voz:** Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- **Vocalización adecuada:** Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada:** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- **Transmitir la información al ritmo del interlocutor:** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Utilizar los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.
- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.



Ciclo de servicio centros de contacto

1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad

La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. Si no se tiene establecido un tiempo se recomienda hacerlo. También, no se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la Administración Municipal.

2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Guiones establecidos: Usar los guiones de saludo establecidos en la entidad para atender la llamada.



Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

3. Requerimiento de la ciudadanía

- Prestar total atención a la persona: durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- Transmitir seguridad a la ciudadanía. Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Controlar la llamada. Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.
- Realizar filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

4. Validación de información

- Tiempo de espera
- Explicar a la persona porque debe poner la llamada en espera e infórmele el tiempo aproximado de espera.
- Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si conoce la información solicitada, retome la comunicación de inmediato, sin dilatar el tiempo normal de la llamada.

5. Transferencia de llamada

- Identificar de acuerdo con el relato de la persona, si es necesario transferir la llamada y realice la transferencia de manera correcta.



- Contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada.
- La persona que reciba la llamada de transferencia deberá utilizar el guion para estos casos.
- La persona que recibe la llamada transferida debe preguntarle a la ciudadana o ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

6. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

- Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
- Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.
- Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.
- Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente. Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.
- Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
- Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas.

7. Finalización de la llamada.

- Despedirse de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad. Preguntar si le puedes ayudar en algo más.

8. Encuestas de satisfacción

- Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

Observación:

Además de lo anterior, las entidades distritales deben considerar que las personas mayores prefieren ser atendidas por agentes o profesionales en el canal telefónico y no por mensajes automáticos de contestadoras en las líneas de atención. Por lo anterior, deberán generar alternativas de atención en este canal y cerciorarse que la información ha sido clara y comprendida.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Municipio de Valledupar y así promover un cambio de cultura hacia lo digital.



Los medios virtuales que ha dispuesto la administración distrital son:

- Guía de Trámites y Servicios
- Sistema de recepción de PQRSD
- Atención Virtual
- plataforma web
- Chatbot
- Chat
- Videollamada
- Redes Sociales
- Correo electrónico

Protocolo de atención chat y videollamada

Este protocolo está elaborado para las interacciones que se realicen a través del chat y la videollamada. Este primero, es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Municipio de Valledupar. Por otro lado, la videollamada es un servicio de atención bidireccional de audio y vídeo instantáneo, atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Municipio de Valledupar. Se recomienda que este servicio también esté disponible para las personas con discapacidad auditiva y sea atendido en Lengua de Señas Colombianas.

Tener en cuenta las siguientes recomendaciones para los medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales:

A continuación, se describirán las pautas necesarias para este ciclo de servicio:

- Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Atender de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio escrito y por la cámara web.
- Utilice los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en el chat y en la videollamada.
- Infórmese sobre las novedades del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
- Cuide la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.



- De inicio al servicio con la persona de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat o a la videollamada. Responda las preguntas por orden de entrada.

- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Para la videollamada se recomiendan espacios aislados, donde no haya distractores, y un fondo blanco o el logo de la entidad.

A continuación, encontrarán pautas para los momentos del ciclo de servicio que necesitan directrices específicas:

1. Es atendido por la persona encargada de prestar el servicio

- Deben contestar el chat o la videollamada teniendo en cuenta los protocolos de atención, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio.
- Personaliza la atención: Preguntar a la persona su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
- Una vez hecha la solicitud, analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat o videollamada. De ser así, informa a la persona y brindar las opciones que procedan.
- Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?”

2. Respuesta a la solicitud de la ciudadanía

Buscar la información, preparar la respuesta y comunicar la información en lenguaje claro mediante frases o Lenguaje de Señas cortos que faciliten la fluidez y la comprensión. Para el Chat evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos. Si se necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud, utilice los guiones establecidos. También por si requiere más tiempo se debe retomar la interacción y justificar la espera. Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.

3. Finalización del servicio – el ciudadano o ciudadana sale del chat o de la videollamada

Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debe agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.

4. Encuesta de Satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado tanto en la Videollamada como en el Chat, para tal fin una vez

finalizado el servicio se invite a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción.

Protocolo de atención correo electrónico

Recomendaciones generales

Las y los funcionarios, o colaboradores son responsables del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder.

Ciclo del servicio

- Ciudadano o ciudadana escribe correo a la entidad
- Ciudadano o ciudadana envía correo a la entidad
- La entidad envía respuesta

Recomendaciones generales para dar respuesta

- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo “Asunto”.
- Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas para dar respuesta.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si la ciudadanía envía algún Derecho de Petición a un correo institucional, inmediatamente debe reenviarse a la persona encargada del registro en el Sistema de PQRS, en ningún caso debe darse respuesta por este medio.

Observación:

Es importante que las entidades distritales se adecuen a las necesidades de las personas mayores frente al uso y manejo de las tecnologías, por lo que se debe generar alternativas de atención por otros canales para la población mayor que así lo requiera o prefiera.

Protocolo de atención a personas mayores

Se establece las siguientes recomendaciones para la atención:

- Se debe cambiar la expresión ‘persona adulta mayor’ por ‘persona mayor’, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: “mamá”, “adulto mayor”, “persona de la tercera edad”, “abuela”, “abuelo”, “abuelitos”, “abuelitas”, entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital que realizan la atención a las personas mayores deben conocer la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y las rutas de atención para persona mayor posibilitando entrega completa de información sobre la entidad correspondiente, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

A continuación, se brindan algunos ejemplos de estereotipos que reproducen los diferentes tipos de discriminación contra las personas mayores:

<i>Mito</i>	<i>Realidad</i>
Esta ropa es muy juvenil para ti ¿no?	Comprendamos la vejez como posibilidad para la realización de la libertad y el desarrollo de la personalidad.
No se preocupe que la abuela le cuida los pela'os, igual ella no hace nada.	Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. No recargues tus responsabilidades en ellas.
¿Abuelo? Pero si yo no tengo nietos ni nietas.	La palabra abuelo y abuela solo debe ser usada para referirnos a personas que tienen nietos o nietas y a quienes desean ser nombrados de esa manera.
Pero señora, ¿usted tan mayor qué va a entender de esto?	Ser persona mayor significa conciencia de la realidad actual, sabiduría y la capacidad de adquirir nuevos conocimientos.
Usted para qué va allá, iya no está para esos trotes!	Las personas mayores son ciudadanas y ciudadanos activos, en pleno ejercicio de sus derechos y son transformadoras de la sociedad.

Protocolo de atención a personas con discapacidad.

Conceptos relevantes para la atención

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Convención de la ONU, 2006.

Recomendaciones generales:

1. Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
2. Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
3. Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria.
4. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
5. Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante,

brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.

6. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

Tipos de discapacidad

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

Discapacidad visual

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

Recomendaciones para su atención:

- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
- Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.



- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

Servicios de apoyo que favorecen la atención:

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Aumentar la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión, en caso de que aplique.

Discapacidad auditiva

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

Recomendaciones para su atención:

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

Servicios de apoyo que favorecen la atención:

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
 - Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde un computador, tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.
 - Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de éste servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.

Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Recomendaciones para su atención

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.



- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

Discapacidad física

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Recomendaciones para su atención:

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas

deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.

- Servicios de apoyo que favorecen la atención • Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”, y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado de Accesibilidad.

Discapacidad intelectual

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

Recomendaciones para su atención

- 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.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad.

Discapacidad psicosocial (mental)

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Recomendaciones para su atención

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

Discapacidad múltiple

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Recomendaciones para su atención

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Usar terminología adecuada.

Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tener en cuenta la siguiente tabla:

<i>Expresión incorrecta</i>	<i>Expresión correcta</i>
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. “El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que deben tener en cuenta las políticas públicas y que deben reflejarse en su implementación. En particular hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales”.

A partir de la normatividad abordada y la revisión previa de información, se establecen las categorías y variables que estructuran el proceso para la atención adecuada de los grupos étnicos.



CATEGORÍAS	PREGUNTA ORIENTADORA	RECOMENDACIONES PARA LA INCLUSIÓN DEL ENFOQUE ÉTNICO
Adecuación sociocultural desde el enfoque diferencial	¿Cómo se debe llevar a cabo el proceso de adecuación sociocultural desde el enfoque diferencial étnico, para garantizar atención?	La Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, refiere la adecuación sociocultural como “El proceso participativo sistemático de armonización, entre la oferta institucional de servicios e intervenciones de salud y las expectativas, saberes, tradiciones, lenguas y formas organizativas de las diversas poblaciones que se desarrolla a partir del encuentro entre culturas y el reconocimiento mutuo de los sistemas de representaciones y manifestaciones”. Para eso podrá: 1. Caracterizar los usuarios diferenciales étnicos: Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer a las y los usuarios étnicos). Definir estrategias de identificación efectiva para superar el subregistro, garantizando la visibilización y reconociendo a los grupos étnicos, desde los enfoques de derechos, de género y diferencial. Georreferenciar a las y los usuarios diferenciales étnicos. Sistemas de información e interoperabilidad de datos con enfoque diferencial. Realizar articulación intersectorial, sectorial y con espacios organizativos de los pueblos. Incorporar en las prácticas habituales institucionales el respeto y el reconocimiento de la cultura y de la identidad cultural de los grupos étnicos.

Adecuación técnica desde el enfoque diferencial	¿Cómo se debe llevar a cabo el proceso de adecuación técnica desde el enfoque diferencial étnico, para garantizar la adecuada atención?	Elaborar protocolos, planes, programas y guías adecuadas desde el enfoque diferencial étnico: Para esto podrán: Propiciar escenarios de coordinación interinstitucional para la definición e implementación de un protocolo de atención étnico diferencial, junto con las autoridades y comunidades indígenas y las autoridades de las comunidades negras, afrocolombianas. Fortalecer los espacios de atención para las comunidades étnicas en el nivel territorial. La adecuación sociocultural se expresa entre otros aspectos en: a. La definición de estándares de atención aceptados culturalmente, que se podrán mejorar paulatinamente en conjunto con las organizaciones de cada población (sus autoridades, líderes y lideresas). b. Cambios en las formas de prestación de los servicios para hacerlos accesibles y aceptables para la(s) población(es). c. Calidad y humanización del servicio, con enfoque diferencial.
Adecuación técnica desde el enfoque diferencial	¿Cómo adecuar las atenciones sensibles desde el enfoque diferencial étnico?	Desarrollar acciones de capacitación y formación de los funcionarios encargados de atender a la población indígena, comunidades negras, afrocolombianas. en articulación con la Subdirección de Asuntos Étnicos.

Adicional a lo anterior, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención a la población étnica:

- Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.



- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y de los pueblos indígenas.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y de los pueblos indígenas en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Protocolo de atención a víctimas del conflicto armado

Víctima del conflicto armado

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Recomendaciones para la atención a víctimas del conflicto armado:

Tal como se señaló anteriormente, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor 20, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas

para su atención.

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de

manera personal su inconformismo.

- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

Recomendaciones para la atención:

- Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).

- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia.

- Ser empático, ponerse en el lugar de la persona y validar las emociones que está teniendo en ese momento, utilizando frases como; “comprendo su molestia”, “es normal estar angustiado”, sin subir el tono de voz o mostrar indiferencia ante el reclamo.
- Mantenerse abierto a hallar soluciones a su molestia y no discutir con la persona mal humorada y/o alterada.
- Tener paciencia e invita a la persona a expresarse con claridad sobre el problema, evitar interrumpir de manera abrupta.
- Escuchar y preguntar lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Dejar que se exprese, aunque grite. Sin tratar de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”, utilice frases como “Le comprendo”, “claro que sí”, “de acuerdo con usted” (cuando aplique).
- Evitar expresar excusas, intentar explicar, sin discutir sobre quién tiene la razón.
- Analizar las opciones que tiene para resolver la situación (...) y comprometerse solo con lo que se puede cumplir, evitando generar falsas expectativas en la ciudadanía.
- Si la persona que está presentando el reclamo se encuentra muy agresiva y se sospecha que puede haber una escalada de violencia, se debe solicitar que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art.429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

Si la molestia de la persona está relacionada con un presunto acto de discriminación se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Un acto arbitrario dirigido a perjudicar a una persona o grupo de personas con base principalmente en estereotipos o perjuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como son el sexo, la raza,

el origen nacional o familiar, o por razones irrelevantes para hacerse acreedor de un perjuicio o beneficio como la lengua, la religión o la opinión política o filosófica (...).

Acto discriminatorio: Es la conducta, actitud o trato que pretende consciente o inconscientemente anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales.

Si la situación se presentó en un punto de atención de la Oficina de Relacionamento con el ciudadano:

Si en la atención prestada en cualquiera de los puntos de atención presencial, una persona considera que se encuentra en condición de vulnerabilidad y que fue presuntamente discriminada por una o un servidor público, o una o un colaborador de la oficina o alguna dependencia por motivos como raza, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, nacionalidad, la posición económica, o cualquier otra condición social, en la que su actitud presuntamente tenía por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales; se realizará el acompañamiento correspondiente para que pueda interponer su queja en el módulo de información del punto de atención, para que se le sea registrada la petición en el Sistema de PQRSD, considerando que se debe registrar a la entidad a la cual pertenezca la persona vinculada a la entidad con quien se presentó el hecho, o asignándola directamente a la dependencia de Relacionamento con el Ciudadano.

Igualmente, quien realice el acompañamiento deberá explicarle a la persona que la autoridad competente ante la cual se puede interponer una denuncia penal por hechos relacionados con discriminación es la Fiscalía General de la Nación; también deberá indicarle que puede poner en conocimiento el hecho ante las autoridades disciplinarias como lo son la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo. Si la situación se presentó en un punto de atención diferente a la oficina de relacionamento con el ciudadano: Puntos de atención como oficinas móviles y al barrio de manera periódica, se podrá adoptar el modelo anterior, con el fin de brindar a la ciudadanía la opción de interponer una petición como PQRSD, registrándose como queja. El caso de considerar que se encontraba en condición de vulnerabilidad y que fue presuntamente discriminado; lo anterior, con el fin de que el superior jerárquico tenga conocimiento de la situación y tome las medidas pertinentes de acuerdo con lo evidenciado.

Protocolo de PQRSD (radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Plazos y términos de respuesta – contestaciones escritas, verbales, positiva, negativa, positiva – Solicitud de traslado por competencia – Solicitud de ampliación de plazo de respuesta)

Principios rectores del protocolo	Legalidad: cumplimiento estricto de la normatividad vigente. Oportunidad: respuestas dentro de los plazos legales. Eficiencia: uso racional de recursos para atender al ciudadano. Transparencia: claridad en los procedimientos y motivación de las decisiones. Accesibilidad: atención incluyente y sin barreras para la población vulnerable o en condición de discapacidad.
-----------------------------------	--

Radicación de las PQRSD	El ciudadano podrá radicar sus solicitudes a través de los siguientes canales oficiales de atención: Presencial: ventanilla única de atención ciudadana en la sede principal de la Alcaldía. Virtual: portal web institucional, formulario en línea y correo electrónico oficial. Telefónico: línea de atención ciudadana y centro de llamadas. Otros medios escritos: radicación física de documentos, buzones de sugerencias. Requisitos mínimos al radicar una PQRSD: • Nombre completo del solicitante (cuando no sea anónima). • Documento de identidad. • Dirección física o electrónica para notificación. • Relación clara de los hechos, solicitud y documentos de soporte. Todo ingreso de PQRSD debe: 1. Registrarse en el Sistema de Gestión Documental y asignarse un número único de radicado. 2. Generar una constancia inmediata al ciudadano (comprobante físico o electrónico). 3. Enviarse a la dependencia competente en un plazo máximo de 24 horas.
Plazos y términos de respuesta	Según la Ley 1755 de 2015: Peticiones de interés general o particular: hasta 15 días hábiles. Solicitudes de documentos e información: hasta 10 días hábiles. Consultas (conceptos jurídicos o técnicos): hasta 30 días hábiles. Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: hasta 15 días hábiles. Nota: Cuando no sea posible resolver en los tiempos previstos, el funcionario debe comunicarlo antes del vencimiento del término, exponiendo las razones y la nueva fecha de respuesta.

Tipos de contestación	Respuesta escrita: mediante oficio físico o electrónico con firma responsable y archivo en el sistema. Respuesta verbal: aplica en atención presencial o telefónica inmediata, dejando constancia escrita en el registro institucional. Respuesta positiva: cuando se accede a lo solicitado por el ciudadano. Respuesta negativa: cuando no es posible dar cumplimiento, explicando de forma clara, precisa y motivada las razones legales, técnicas o presupuestales. Respuesta parcial o condicionada: cuando la entidad puede atender solo en parte la petición, indicando alcances, limitaciones y remitiendo al ciudadano a la autoridad competente si aplica.
Traslado por competencia	Si la solicitud no corresponde a la competencia de la Alcaldía de Valledupar: • El área de radicación debe trasladar el caso en un máximo de 5 días hábiles a la entidad responsable. • El ciudadano debe ser notificado del traslado, indicando la entidad receptora y sus datos de contacto. • La entidad a la que se le traslada adquiere la responsabilidad total de responder en los términos establecidos por la ley.
Ampliación de plazos de respuesta	Cuando existan razones técnicas o de fuerza mayor que impidan dar respuesta en los términos iniciales, el área competente podrá solicitar una ampliación del plazo, siempre que: • Se comunique al ciudadano antes del vencimiento del término inicial. • Se expongan de manera escrita las razones justificadas de la prórroga. • Se informe el nuevo plazo, respetando siempre los límites legales.

Seguimiento y trazabilidad	Cada PQRSO debe tener un registro en el Sistema de Gestión Documental y/o Plataforma de Atención al Ciudadano, permitiendo conocer su estado en tiempo real. Los ciudadanos podrán consultar el avance de su solicitud a través de los canales oficiales. Al finalizar el trámite, la dependencia responsable debe archivar digitalmente la respuesta y marcar el caso como cerrado.
Responsables del proceso	Oficina de Atención al Ciudadano / Ventanilla Única: radicación y entrega de constancias. Dependencias técnicas: análisis, trámite y respuesta a la PQRSO. Oficina Jurídica: acompañamiento en casos complejos o de alta sensibilidad legal. Oficina de Control Interno: auditoría y seguimiento al cumplimiento de plazos y calidad de las respuestas.

Rutas críticas de atención al ciudadano (secuencia de pasos para el manejo ágil y adecuado de situaciones difíciles y/o riesgos que puedan presentarse durante la atención de los ciudadanos)

Las rutas críticas de atención constituyen la secuencia de pasos predefinidos que deben seguir los servidores públicos para gestionar de manera ágil, oportuna y adecuada situaciones de riesgo o circunstancias complejas que puedan presentarse durante la atención al ciudadano. Estas rutas garantizan una respuesta institucional homogénea, reducen la improvisación y fortalecen la confianza en la administración pública.

Ruta crítica ante situaciones de inconformidad o malestar ciudadano

Objetivo: atender con respeto y oportunidad los casos en los que el ciudadano manifieste insatisfacción, enojo o desconfianza hacia la entidad.

Pasos:

1. Escuchar activamente y sin interrupciones la manifestación del ciudadano.
2. Reconocer la inconformidad y expresar disposición para atenderla.
3. Identificar si la situación corresponde a una queja formal, sugerencia o reclamo.
4. Registrar inmediatamente en el sistema de PQRSO.
5. Derivar al responsable de la dependencia competente para gestionar la respuesta.
6. Realizar seguimiento hasta garantizar contestación formal dentro de los plazos legales.

Ruta crítica ante comportamientos agresivos o situaciones de riesgo

Objetivo: proteger la integridad de los funcionarios, usuarios y bienes de la institución.

1. Mantener la calma, no responder con confrontación.
2. Intentar contener la situación con diálogo respetuoso y empático.
3. Si el comportamiento persiste, informar de inmediato al coordinador de la oficina.
4. En caso de amenaza física o alteración grave del orden, activar el protocolo de seguridad interna y solicitar acompañamiento de la Policía Nacional.
5. Suspender temporalmente la atención hasta garantizar condiciones de seguridad.
6. Documentar el incidente en acta interna para control y prevención.

Ruta crítica para atención a personas en condición de vulnerabilidad

Objetivo: garantizar accesibilidad, inclusión y trato digno a personas con discapacidad, adultos mayores, población indígena, víctimas del conflicto u otros grupos con necesidades especiales.

Pasos:

1. Mantener la calma, no responder con confrontación.
2. Intentar contener la situación con diálogo respetuoso y empático.
3. Si el comportamiento persiste, informar de inmediato al coordinador de la oficina.
4. En caso de amenaza física o alteración grave del orden, activar el protocolo de seguridad interna y solicitar acompañamiento de la Policía Nacional.
5. Suspender temporalmente la atención hasta garantizar condiciones de seguridad.
6. Documentar el incidente en acta interna para control y prevención.

Ruta crítica para atención a personas en condición de vulnerabilidad

Objetivo: garantizar accesibilidad, inclusión y trato digno a personas con discapacidad, adultos mayores, población indígena, víctimas del conflicto u otros grupos con necesidades especiales.

Pasos:

1. Identificar la condición de vulnerabilidad del ciudadano.
2. Activar protocolos diferenciales de atención (lengua de señas, apoyos tecnológicos, acompañamiento preferencial, intérprete, etc.).
3. Priorizar el turno de atención cuando corresponda.
4. Asegurar que la información se entregue en formatos accesibles (lectura clara, lenguaje sencillo, documentos digitales compatibles con lectores de pantalla).
5. Garantizar seguimiento especial al caso hasta su cierre.

Ruta crítica ante solicitudes fuera de competencia de la entidad

Objetivo: orientar adecuadamente al ciudadano y evitar pérdida de tiempo o frustración.

Pasos:

1. Informar con claridad al ciudadano que la solicitud no es competencia de la Alcaldía de Valledupar.
2. Realizar traslado formal por competencia en un plazo máximo de 5 días hábiles.
3. Notificar al ciudadano del traslado, indicando entidad receptora, datos de contacto y plazo de respuesta.
4. Registrar en el sistema la acción realizada y conservar soporte del traslado.

Ruta crítica para casos de urgencia o alto impacto social

Objetivo: garantizar atención prioritaria a solicitudes cuya demora pueda poner en riesgo derechos fundamentales o la seguridad de la comunidad.

Pasos:

1. Identificar la naturaleza urgente de la solicitud (ej. riesgo de vida, seguridad ciudadana, violación de derechos fundamentales).
2. Dar prioridad absoluta en el registro y asignación.
3. Informar de inmediato al jefe de la dependencia competente.
4. Coordinar con organismos de apoyo (Secretaría de Salud, Policía, ICBF, Personería, Defensoría del Pueblo) según corresponda.
5. Emitir respuesta preliminar inmediata al ciudadano, mientras se surte el trámite formal.
6. Hacer seguimiento hasta garantizar solución definitiva y documentar el caso para rendición de cuentas.

Código de ética del Servicio de Atención al Ciudadano

El presente Código de Ética tiene como finalidad orientar la conducta de los servidores públicos de la Alcaldía de Valledupar en el marco del Servicio de Atención al Ciudadano, asegurando que la interacción con la comunidad se desarrolle bajo principios de respeto, transparencia y responsabilidad.

Este código constituye una herramienta de autorregulación que fortalece la confianza ciudadana, la legitimidad institucional y la excelencia en el servicio público.

Deberes Éticos de los Servidores Públicos en Atención al Ciudadano

- Cumplir con las normas, protocolos y procedimientos establecidos por la entidad.
- Orientar al ciudadano de manera clara, sencilla y eficaz, incluso cuando su solicitud no sea competencia directa de la entidad.
- Promover espacios de participación ciudadana, escuchando y valorando la voz de la comunidad.



- Utilizar los recursos públicos de manera eficiente, transparente y responsable.
 - Mantener una comunicación asertiva y respetuosa en todo momento.
 - Evitar el uso de expresiones ofensivas, despectivas o que generen discriminación.
 - Denunciar cualquier situación de corrupción, irregularidad o abuso en el marco de la atención al ciudadano.
- Prohibiciones Éticas.**
- Solicitar o aceptar dádivas, regalos o beneficios de los ciudadanos como condición para la prestación del servicio.
 - Alterar, manipular o retener injustificadamente la información pública.
 - Tratar con descortesía, indiferencia o negligencia a los ciudadanos.
 - Discriminar o negar el acceso al servicio por motivos de raza, religión, ideología, discapacidad, género u orientación sexual.
 - Utilizar indebidamente los canales de atención o recursos tecnológicos para fines personales.
- Compromisos Institucionales.**

La Alcaldía de Valledupar se compromete a:

- Implementar programas de capacitación en ética, integridad y servicio al ciudadano.
- Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de este Código.
- Establecer canales de denuncia internos y externos para reportar posibles faltas éticas.
- Fomentar la cultura de la legalidad, la transparencia y la rendición de cuentas.

Recursos de apelación, reposición y otros de los ciudadanos en su calidad de peticionarios (derechos de petición etc etc)

Los recursos administrativos son instrumentos legales que permiten a los ciudadanos controvertir las decisiones emitidas por la Administración cuando consideren que estas no se ajustan a derecho, vulneran sus intereses o desconocen el debido proceso. En el marco de la atención al ciudadano de la Alcaldía de Valledupar, se reconocen y garantizan los siguientes:

Recurso de Reposición

- Definición: Es el mecanismo mediante el cual el ciudadano solicita a la misma autoridad que expidió un acto administrativo que lo revise y lo modifique, aclare, revoque o confirme.
- Plazo para interponerlo: Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo.

• Trámite:

1. El ciudadano presenta escrito claro indicando las razones de inconformidad.
2. La entidad revisa los argumentos y decide si confirma, modifica o revoca la decisión.
3. La respuesta debe ser motivada y notificada oportunamente.

Recurso de Apelación

• **Definición:** Procede contra los actos administrativos de trámite, de carácter definitivo o que hagan imposible continuar una actuación administrativa. Permite que una autoridad jerárquicamente superior revise la decisión.

• **Plazo para interponerlo:** Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo.

• Trámite:

1. El ciudadano lo presenta ante la autoridad que profirió la decisión inicial.
2. Esta puede concederlo o rechazarlo por improcedente.
3. Si se concede, el expediente se remite al superior jerárquico para resolver de fondo.

Recurso de Queja

• **Definición:** Procede cuando la autoridad administrativa niega indebidamente el recurso de apelación.

• **Plazo para interponerlo:** Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que niega la apelación.

• **Trámite:** El ciudadano lo presenta directamente ante el superior jerárquico de la autoridad que negó el recurso, para que este decida si se concede o no la apelación.

Recurso Extraordinario de Revisión

• **Definición:** Procede contra los actos administrativos que quedaron en firme cuando concurren causales específicas (ej. aparición de pruebas nuevas, falsedad en documentos, violación del debido proceso).

• **Plazo:** Depende de la causal, pero en general se debe presentar dentro de los 2 años siguientes a la ejecutoria del acto.

Derecho de Revocatoria Directa

• **Definición:** Es la facultad de solicitar a la administración que deje sin efectos sus propios actos administrativos cuando se estime que son contrarios al ordenamiento jurídico, al interés general o cuando se haya expedido con base en documentos falsos.

• **Plazo:** Puede solicitarse en cualquier momento, siempre que el acto no haya sido objeto de control judicial. Derechos de los ciudadanos como peticionarios

• Presentar recursos en los plazos establecidos sin necesidad de abogado.

- Recibir respuesta motivada, clara y completa por parte de la entidad.
- Ejercer su derecho a la contradicción y defensa frente a decisiones que afecten sus intereses.
- Acceder a copias del expediente administrativo y a la información relacionada con su trámite.
- Obtener orientación sobre el procedimiento adecuado para interponer los recursos.

Evaluación del servicio de Atención al Ciudadano

A continuación, se proponen indicadores clave para el seguimiento anual de los procesos de la Oficina de Relacionamiento con el ciudadano.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META ANUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Cumplimiento en plazos de respuesta a PQRS	$(\text{N}^{\circ} \text{ de PQRS respondidas en el plazo legal} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de PQRS recibidas}) \times 100$	$\geq 95\%$	Sistema de Gestión de PQRS – Radicador
Índice de satisfacción ciudadana	$(\text{Promedio de calificación de usuarios en encuestas} \div \text{Calificación máxima posible}) \times 100$	$\geq 85\%$	Encuestas de satisfacción en puntos de atención y plataformas digitales
Trámites resueltos en primera interacción (“cero vueltas”)	$(\text{N}^{\circ} \text{ de trámites resueltos en primera atención} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de trámites atendidos}) \times 100$	$\geq 70\%$	Reportes de ventanilla única y canales digitales
Accesibilidad para población con discapacidad	$(\text{N}^{\circ} \text{ de personas con discapacidad atendidas con apoyo accesible} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de personas con discapacidad atendidas}) \times 100$	100%	Registros de atención con ajustes razonables (intérprete, lectura fácil, accesibilidad web)
Tiempo promedio de atención de trámites	$(\text{tiempos de atención de trámites} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de trámites atendidos})$	≤ 30 minutos en ventanilla	Reportes del sistema de turnos y ventanilla única
Número de capacitaciones a funcionarios en atención al ciudadano	Total de capacitaciones impartidas en el año	≥ 4 anuales (1 por trimestre)	Registros de capacitación – Talento Humano

Porcentaje de sugerencias implementadas	$(\text{N}^{\circ} \text{ de sugerencias ciudadanas implementadas} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de sugerencias recibidas}) \times 100$	$\geq 50\%$	Informes de seguimiento – Oficina de Atención al Ciudadano
Cobertura rural de atención	$(\text{N}^{\circ} \text{ de jornadas de atención en corregimientos y veredas} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de jornadas programadas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Informes de gestión – Programas de Atención Descentralizada
Relación quejas/felicitaciones	$\text{N}^{\circ} \text{ de quejas} \div \text{N}^{\circ} \text{ de felicitaciones}$	1 queja por cada 3 felicitaciones	Reportes de PQRSD y buzón ciudadano

Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.

Generalidades de la encuesta:

- Periodicidad de Aplicación de la encuesta: La encuesta se aplica en todas las atenciones e interacciones de la ciudadanía con la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano bien sea de manera presencial o virtual.
- Periodicidad de Evaluación de resultados: Los resultados se evalúan mensualmente.
- Periodicidad de Publicación de resultados: Los resultados se publican en los primeros 10 días del mes.
- Forma de Aplicación: La encuesta se aplica mediante el ingreso a un enlace virtual dispuesto en la página web de la Alcaldía de Valledupar, en el que se podrá encontrar un formato al igual que su respectivo código, mediante el cual se disponen para el correspondiente diligenciamiento, los atributos del servicio que son susceptibles de evaluar, junto con otros aspectos de caracterización ciudadana.
- Cobertura Geográfica: La encuesta es aplicada presencial, virtualmente y/telefónica que reciban un trámite y/o servicio en las dependencias y puntos de atención de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.
- ¿Quién la aplica?: Ciudadanía que reciba trámites y/o servicios de la Alcaldía de Valledupar, así como aquellos(as) que establezcan interacción con la entidad a través de canales virtuales.

Paso a paso del diligenciamiento de la encuesta.

Para el diligenciamiento de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana, es necesario que su aplicación sea voluntaria por parte del ciudadano y haya una aceptación de la política de tratamiento de datos.

- a. Tipo de actor: Se solicita a la ciudadanía identificarse dentro de algún grupo de actores del servicio,

entiéndase como ciudadano, comunitario, público, colaborador del Estado, privado u otro.

b. Seleccionar si desea registrar la encuesta como anónimo: Se solicita a la ciudadanía seleccionar si desea aplicar la encuesta como anónimo, en caso contrario, se le desplegará una serie de campos tendientes a diligenciar su correo electrónico, nombres y apellidos completos, sexo asignado al nacer, identidad de género, orientación sexual, edad, estrato, localidad de residencia e identificación dentro de algún grupo poblacional priorizado.

c. Diligenciamiento de las preguntas asociadas a la caracterización demográfica: Se solicita a la ciudadanía seleccionar la opción con la cual se sienta representado.

d. Seleccionar el canal de acceso al servicio: Se solicita a la ciudadanía seleccionar el medio de acceso al servicio, es decir, presencial o virtual.

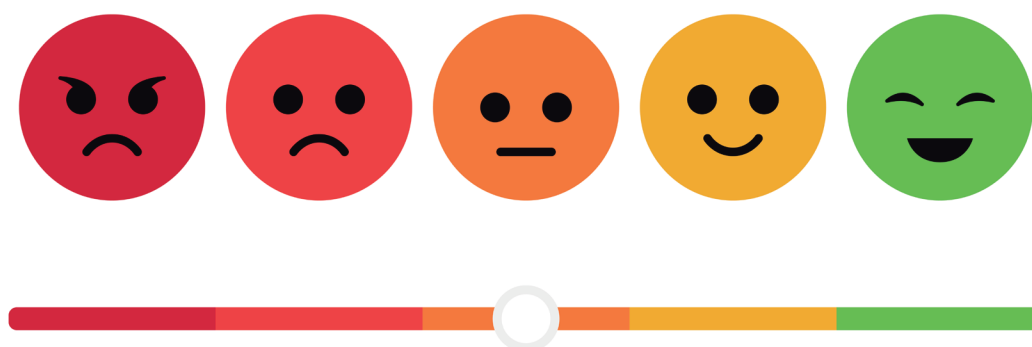
e. Seleccionar el trámite o servicio realizado: Se solicita a la ciudadanía seleccionar el trámite o servicio realizado; de no encontrarse dentro del listado desplegado, se debe indicar en la casilla otro, el trámite o servicio realizado.

f. Calificar el la percepción y satisfacción del servicio según las siguientes preguntas:

- En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo. ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio recibido?
- En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo. ¿Qué tan fácil fue realizar el trámite?
- En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo. ¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud?

Nota: Estas preguntas son simplemente propuestas, la cantidad de preguntas depende del criterio del líder de relacionamiento.

g. Enviar: Al haber diligenciado la totalidad de la encuesta, debe dar clic en la opción ENVIAR y la encuesta se habrá registrado exitosamente.



Niveles de afectación de la percepción.

Identificación de niveles de riesgo de los resultados de la encuesta.

Niveles de afectación de la Percepción	Porcentaje de desempeño asociado	Periodicidad de ocurrencia para la toma de acciones de mejora	Prioridad de Mejora		Acciones de Mejora	
Inminente	Menor o igual al 30 %	3 evaluaciones Consecutivas o 3 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Muy grave	Urgente		*Establecimiento de un plan de mejora inmediato sobre los ítems específicos o sobre el global.
Alto	Mayor al 30% y menor o igual al 55 %	2 evaluaciones Consecutivas o 3 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Grave	Grave		*Realización de reuniones con el superior jerárquico en aras de detectar causas y acordar metas de desempeño a ser evaluadas al siguiente periodo de evaluación.
Medio	Mayor al 55% y menor o igual al 70 %	2 evaluaciones Consecutivas o 4 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Considerable	Moderada		*Realización de capacitaciones al servidor público para incidir positivamente en los ítems con posibilidad de mejora. * Realización de reuniones en aras de mejorar ítems específicos con responsables de aspectos logísticos y virtuales para la atención a la ciudadanía

Tolerable	Mayor al 70% y menor o igual al 80 %	2 evaluaciones Consecutivas o 5 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Leve	Normal		*Solicitud al servidor público de revisión de protocolos de atención a la ciudadanía, aplicando un enfoque de autocontrol por parte del servidor.
Bajo	Entre 81% y 100%	5 evaluaciones negativas en un periodo de 6 meses.	Menor	Baja		* Revisión periódica de los informes de percepción y satisfacción, observando si la mejora de los ítems con prioridades de mejora mayores conllevará a un mejoramiento general de la calificación del desempeño.

En este sentido, los niveles de riesgo determinan por una parte un nivel de impacto, una prioridad de mejora y en último lugar una acción de mejora asociada.

Ejemplo:

Si la calificación obtenida bien sea por ítem o por un puntaje total es de 3.0, su interpretación correspondería a Deficiente, ubicándose en el grupo de desempeño del 41 y el 60 %; sin embargo, realizando la regla de 3 simple, se determina que esa calificación equivale a un 60% de desempeño, por tanto, representa un nivel de riesgo Medio, el cual aun siendo catalogado como deficiente implica que existe un margen de maniobra mediano, evidenciando resultados cuyo impacto no representan un peligro latente, sin embargo, este nivel de riesgo exige tomar acciones de mejora que reduzcan de forma eficaz el riesgo de presentar resultados peores. Lo que a su vez genera una prioridad de mejora Moderada y con acciones mejora expresadas según la categoría en cuestión.

Términos y definiciones (Glosario)

Canales de servicio: Son los canales a través de los cuales la ciudadanía puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública, trámites y acceder a la demás oferta de servicios de la entidad.

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Interacción en línea: Comunicación entre un emisor y un receptor por medio de espacios web definidos

previamente para ello. En caso de entidades públicas permiten el acceso a la información o de servicios a ciudadanos, empresas u otras entidades.

Medios electrónicos: Instrumentos usados para intercambiar eficiente y automatizadamente información, como, por ejemplo, internet, fax, correo electrónico, redes sociales, entre otros.

Sitio web o página web: Espacio virtual en internet, conformado por un conjunto de páginas web relacionadas que contienen información en diferentes formatos, con un dominio común de internet o subdominio en la world wide web (www).

Información en línea: Información publicada o comunicada a través de un sitio web, organizada por medio de esquemas de búsqueda básica. La información, normalmente se mantiene estática y con una relación unidireccional, es decir, que no es una interacción en línea.

Servicio en línea: Acceso a servicios en un portal web por medio de herramientas electrónicas, como por ejemplo, correo electrónico, foros de discusión, navegadores, buscadores, entre otros.

Servicio a la ciudadanía: Derecho de la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios prestados por el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Propiedad del cliente: Son las pertenencias de los ciudadanos o usuarios. En el caso de las entidades públicas, es el procedimiento de custodia realizado con las pertenencias de los ciudadanos, al momento de entregar documentos, copias, CD's entre otras pertenencias, que hagan parte de solicitudes o trámites a cargo de la entidad.

Identidad de género: Identificación que la cultura o cada persona hace sobre su propia forma de ser, como hombre, mujer o transgenerista; no necesariamente corresponde con lo que otras personas esperan de ella, es un proceso propio de lo que cada uno quiere ser.

Protocolo de servicio o de atención: Son orientaciones o procedimientos definidos para ofrecer una atención de calidad. Los protocolos de atención son aplicados por el personal que atiende el público, en los diferentes canales de atención, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de estos. Principios del servicio público: Valores y acciones que orientan la integridad del comportamiento de un servidor público.

Orientación sexual: Es la atracción física, erótica y/o afectiva hacia un sexo determinado o hacia ambos sexos; por ejemplo, orientación heterosexual o hacia personas de un sexo/género distinto con el cual se identifican; orientación homosexual o hacia personas del mismo sexo/género con el cual se identifican.

2025

Plan Estratégico

de Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano del Municipio de Valledupar



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR **mipg**

modelo integrado
de planeación
y gestión





PLAN ESTRATÉGICO DE OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR

Presentación

La Alcaldía de Valledupar, en coherencia con su compromiso de fortalecer la confianza ciudadana y garantizar una gestión pública cercana, eficiente y transparente, presenta el Plan Estratégico de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano. Este documento constituye la hoja de ruta institucional para consolidar un modelo moderno de atención, articulado a los principios del Estado Social de Derecho, la Ley 2052 de 2020, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas nacionales de servicio al ciudadano y gobierno digital.

La creación de esta Oficina responde a la necesidad de superar las limitaciones históricas en los procesos de atención, integrando canales presenciales, virtuales, móviles y comunitarios que garanticen accesibilidad universal, inclusión y equidad territorial. Con ello, se busca ofrecer a la ciudadanía un servicio integral que no solo resuelva trámites y peticiones, sino que también promueva la participación activa, la pedagogía ciudadana y la transparencia en la gestión pública.

El Plan Estratégico se sustenta en un diagnóstico riguroso de las capacidades institucionales, los entornos internos y externos, así como de los factores que impulsan o limitan la calidad del servicio. A partir de este análisis, se definieron la misión, visión, objetivos, estrategias y escenarios de acción que orientarán la operación de la Oficina en el periodo 2026–2035, con proyección a posicionar a Valledupar como referente regional en materia de servicio y relacionamiento ciudadano.

De esta manera, la Administración Municipal reafirma su compromiso de trabajar de manera articulada con la comunidad, el sector público, privado y social, para avanzar hacia un modelo de gestión incluyente, innovador y participativo, que dignifique la atención y fortalezca los lazos entre la ciudadanía y el gobierno local.

Introducción

El Plan Estratégico de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano del Municipio de Valledupar se formula como respuesta a la necesidad de consolidar un modelo de atención integral que fortalezca el vínculo entre la administración municipal y la comunidad. Su propósito es garantizar un servicio al ciudadano inclusivo, accesible, eficiente y transparente, que promueva la confianza en la gestión pública y la participación activa de la ciudadanía en los asuntos que le conciernen.

El diseño de esta Oficina surge del análisis de la situación actual del proceso de atención al ciudadano en Valledupar, caracterizado por limitaciones estructurales, operativas y tecnológicas que afectan la calidad, oportunidad y cobertura de los servicios. Entre los principales hallazgos se identifican: la concentración de la atención en un único punto urbano, brechas de acceso para la población rural, debilidades en los sistemas de información, baja resolución de quejas, infraestructura insuficiente y falta de protocolos unificados. Estas condiciones generan inequidad en el acceso, insatisfacción ciudadana y dispersión en la gestión institucional. La propuesta de estructuración de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano busca superar dichas limitaciones mediante la creación de un espacio centralizado, humano y tecnológico, que integre los

diferentes canales de atención (presencial, virtual, móvil y comunitario). Su puesta en marcha permitirá ampliar la cobertura, cerrar brechas territoriales, fortalecer la cultura del servicio público y garantizar la trazabilidad de trámites y PQRS, en materia de participación, transparencia y acceso a la información.

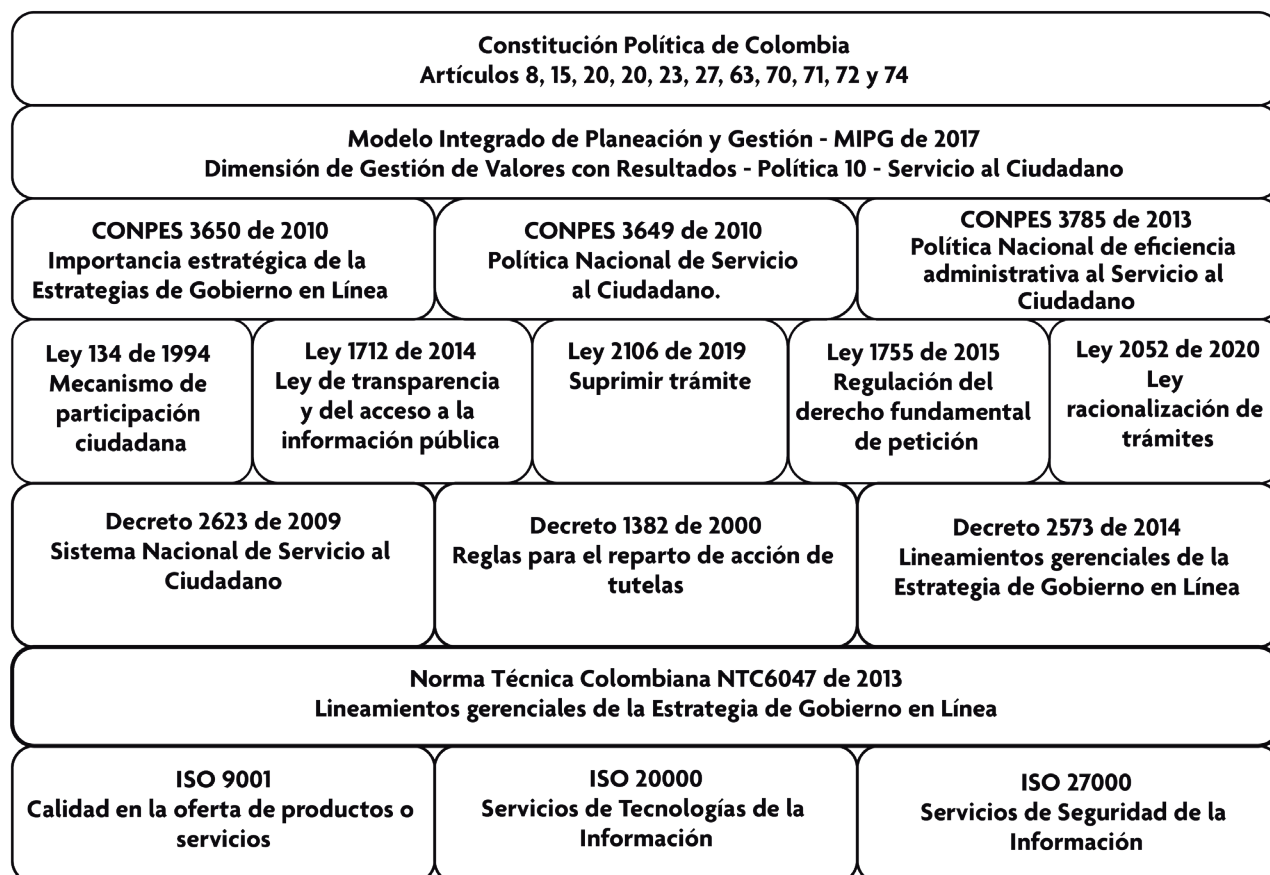
La metodología utilizada para la formulación de este plan se fundamenta en un enfoque participativo y técnico, que incluyó revisión normativa, análisis de capacidades institucionales, estudios de población, identificación de brechas (GAP) y referencias de experiencias exitosas en otros entes territoriales. A partir de este diagnóstico, se definieron la misión, visión, objetivos, estrategias y escenarios de acción que guiarán la implementación de la Oficina en los horizontes de corto, mediano y largo plazo, con una proyección mayor al consolidarse como modelo regional de servicio al ciudadano en el año 2035.

En este sentido, la introducción de este Plan Estratégico no solo expone el contexto y la justificación del proyecto, sino que plantea la base conceptual y metodológica sobre la cual se construyen las acciones estratégicas y operativas que permitirán transformar la experiencia ciudadana y fortalecer la legitimidad de la administración pública en Valledupar.

Marco Legal

La estructuración de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano del Municipio de Valledupar se fundamenta en un conjunto de disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que orientan la atención al ciudadano, la participación, la transparencia y el uso de medios tecnológicos en la gestión pública.

Gráfica 1. Marco Normativo





Misión

Brindar a la ciudadanía de Valledupar un servicio integral, transparente y eficiente, mediante la atención oportuna de trámites y PQRS, la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento de canales accesibles, confiables e incluyentes de relacionamiento con la administración municipal.

Visión

En el año 2035, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de Valledupar será reconocida como un modelo regional de servicio público innovador, cercano y confiable, referente en calidad, inclusión y modernización tecnológica, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al desarrollo de una gestión pública transparente y participativa.

Objetivo general y objetivos específicos.

Objetivo general:

Fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y la Alcaldía de Valledupar mediante la implementación de un modelo integral de atención, participación y transparencia, que garantice el acceso equitativo a los servicios públicos, incremente la confianza en la gestión institucional y promueva la corresponsabilidad ciudadana en el desarrollo del territorio.

Objetivos específicos:

1. Implementar y consolidar canales multicanal de atención (virtuales, móviles, presenciales y pedagógicos) que aseguren cobertura urbana y rural, con accesibilidad universal.
2. Promover la participación ciudadana activa e incluyente, garantizando espacios de retroalimentación, control social y construcción colectiva de soluciones.
3. Reducir brechas de acceso territorial y poblacional, llevando servicios institucionales a comunidades vulnerables, rurales y urbanas mediante estrategias descentralizadas.
4. Fomentar la pedagogía ciudadana desde la niñez y adolescencia, para consolidar una generación con cultura de participación, respeto por lo público y apropiación de los canales de atención.

Diagnóstico:

- Identificación de los factores que impulsan el éxito y fracaso del proceso.

El análisis del proceso de Atención al Ciudadano en el Municipio de Valledupar evidencia tanto fortalezas institucionales que impulsan su éxito, como limitaciones estructurales y operativas que dificultan su consolidación como un servicio integral, oportuno e incluyente.

FACTORES QUE IMPULSAN AL ÉXITO	ACTORES QUE GENERAN FRACASO O LIMITACIONES
• Talento humano con experiencia en la atención de trámites, gestión administrativa y normatividad vigente, lo que brinda soporte técnico y jurídico al proceso. • Alta tasa de resolución de PQRS, que refleja capacidad institucional para dar respuesta a la mayoría de las solicitudes ciudadanas. • Avances en digitalización y sistemas de información, con la implementación de software como ControlDoc y esfuerzos iniciales de racionalización de trámites. • Existencia de políticas institucionales alineadas con el MIPG en materia de transparencia, racionalización de trámites, participación ciudadana y servicio al ciudadano, con resultados superiores al 90 % en varios de sus indicadores. • Reconocimiento institucional de la Alcaldía como autoridad legítima y articuladora, con capacidad para liderar procesos de modernización y establecer alianzas interinstitucionales. • Experiencias previas de jornadas móviles y descentralizadas, que constituyen un precedente positivo para implementar modelos itinerantes de atención en corregimientos y barrios. • Presencia de oportunidades normativas y de financiación desde la Nación, cooperación internacional y alianzas público-privadas que respaldan proyectos de modernización institucional.	• Concentración de la atención en un único punto urbano, lo que excluye a poblaciones rurales y periféricas por falta de cobertura territorial. • Infraestructura física insuficiente y poco funcional, con espacios reducidos, limitaciones de accesibilidad universal y carencia de mobiliario adecuado. • Fragmentación de los procesos y procedimientos entre dependencias, que genera duplicidad de funciones, ausencia de protocolos estandarizados y demoras en la gestión de solicitudes. • Limitaciones tecnológicas y de interoperabilidad, ya que los sistemas actuales no permiten trazabilidad completa ni integración entre dependencias y canales. • Baja resolución de quejas, lo que refleja debilidades en la investigación, la respuesta oportuna y la reparación de inconformidades ciudadanas. • Subregistro y falta de uniformidad en los reportes de dependencias, que distorsionan el análisis de resultados y afectan la planeación institucional. • Capacitación irregular del talento humano, con ausencia de formación continua en competencias blandas, atención con enfoque diferencial y uso de TIC. • Brechas de acceso digital en zonas rurales, que impiden el aprovechamiento de los canales virtuales por falta de conectividad. • Débil cultura de seguimiento y control en la gestión de PQRS, con casos sin cierre y demoras reiteradas que afectan la satisfacción ciudadana y la imagen institucional.

En conjunto, estos factores muestran que, si bien existen bases sólidas para avanzar en la consolidación de un modelo integral de atención, persisten deficiencias estructurales que requieren una intervención estratégica. La creación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano se plantea precisamente como la solución para potenciar los factores de éxito y superar las limitaciones que generan fracaso en el proceso actual.

-Evaluación de las capacidades de la entidad frente al proceso.

La evaluación de las capacidades institucionales de la Alcaldía de Valledupar frente al proceso de Atención al Ciudadano se realizó con base en el análisis de entornos, el enfoque de brechas (GAP) y los resultados de modelo de Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Estos ejercicios permitieron identificar fortalezas que pueden apalancar la implementación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, así como vacíos que requieren intervención estratégica.

Análisis GAP

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	SITUACIÓN ACTUAL (ESTADO REAL)	SITUACIÓN DESEADA (ESTADO OBJETIVO)	BRECHA IDENTIFICADA
Infraestructura física	Único punto principal de atención en el casco urbano; sedes dispersas en algunas dependencias; limitaciones de accesibilidad universal.	Red de puntos de atención integrados (presenciales, móviles, virtuales) con accesibilidad universal en todas las sedes.	Alta dependencia de un único punto físico; poca cobertura territorial; barreras para personas con discapacidad.
Tecnología y sistemas de información	Uso fragmentado de plataformas y registros manuales; ausencia de sistema unificado de gestión de PQRS.	Plataforma digital única e integrada con trazabilidad en tiempo real y acceso multicanal.	Desarticulación tecnológica; duplicidad de registros; baja automatización.
Cobertura territorial	Atención concentrada en zona urbana; mínima presencia institucional en corregimientos y veredas; dependencia de visitas esporádicas.	Cobertura continua en todo el municipio con estrategias presenciales y virtuales adaptadas a las condiciones geográficas.	Brechas de acceso en zona rural; inequidad territorial.
Talento humano	Personal con experiencia, pero sin capacitación continua en atención con enfoque diferencial, digitalización y protocolos unificados.	Talento humano capacitado de forma permanente en competencias técnicas y blandas, y con enfoque diferencial.	Falta de capacitación regular y estandarización de competencias.

Protocolos y procesos	Ausencia de manuales unificados de atención; variabilidad en los tiempos y formas de respuesta entre dependencias.	Manual de procesos y procedimientos estandarizado para toda la Alcaldía, con tiempos y criterios claros.	Desigualdad en la calidad del servicio; falta de trazabilidad.
Participación ciudadana	Mecanismos existentes, pero poco articulados con la gestión de atención; baja retroalimentación sistemática.	Participación y articulada con los procesos de mejora continua del servicio.	Débil integración de la voz ciudadana en la gestión.

Capacidades institucionales existentes

- Capacidad normativa y organizacional: la entidad cuenta con autonomía política, administrativa y fiscal, respaldada en la Constitución y en la Ley 136 de 1994, lo que le permite reglamentar y financiar proyectos orientados a la mejora del servicio al ciudadano.
- Experiencia en la gestión de trámites y PQRS: la Alcaldía maneja un volumen significativo de interacciones ciudadanas, alcanzando en el primer semestre de 2025 un total de 26.379 PQRS, con una tasa de resolución global del 89,5 %.
- Avances en políticas institucionales: el municipio presenta resultados destacados en transparencia, racionalización de trámites y servicio al ciudadano, lo que evidencia un compromiso con la mejora continua y la rendición de cuentas.
- Talento humano con experiencia en atención y gestión administrativa, con legitimidad institucional para liderar procesos de articulación con la comunidad y entidades externas.
- Iniciativas previas de modernización, como la digitalización parcial de trámites, la implementación del software ControlDoc, que constituyen bases para la creación de un sistema más integral.
- Relaciones interinstitucionales consolidadas, con entidades del orden nacional y regional, que facilitan la gestión de alianzas para ampliar cobertura y acceder a recursos.

Capacidades limitadas o en desarrollo

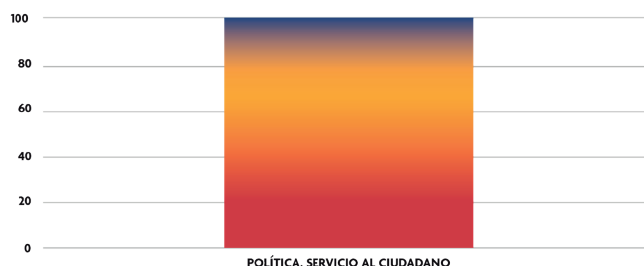
- Infraestructura física insuficiente y poco accesible, con un único punto de atención en la sede principal y sin condiciones adecuadas de comodidad, accesibilidad universal ni dotación de mobiliario para usuarios y funcionarios.
- Tecnología fragmentada y con baja interoperabilidad, pues el sistema ControlDoc no permite trazabilidad de tiempos de respuesta ni integración con todas las dependencias, lo que obliga al uso de herramientas manuales como Excel.

- Cobertura territorial desigual, con atención concentrada en el área urbana y escasa presencia en corregimientos y veredas, lo que incrementa las brechas entre la zona urbana y rural.
- Talento humano sin capacitación continua, lo que limita la atención con enfoque diferencial, el manejo de herramientas digitales y la estandarización de competencias en servicio al ciudadano.
- Procesos y protocolos no estandarizados, generando variabilidad en tiempos de respuesta, falta de trazabilidad y diferencias en la calidad de atención entre dependencias.
- Gestión deficiente de quejas: aunque existe una alta tasa de resolución general, la atención de quejas apenas alcanza un 31,7 %, reflejando debilidades en investigación, cierre de inconformidades y mecanismos de reparación.
- Gobierno de datos débil, con subregistros, retrasos en la entrega de información y ausencia de indicadores clave como tiempos promedio de respuesta, lo que afecta la toma de decisiones y la planeación.

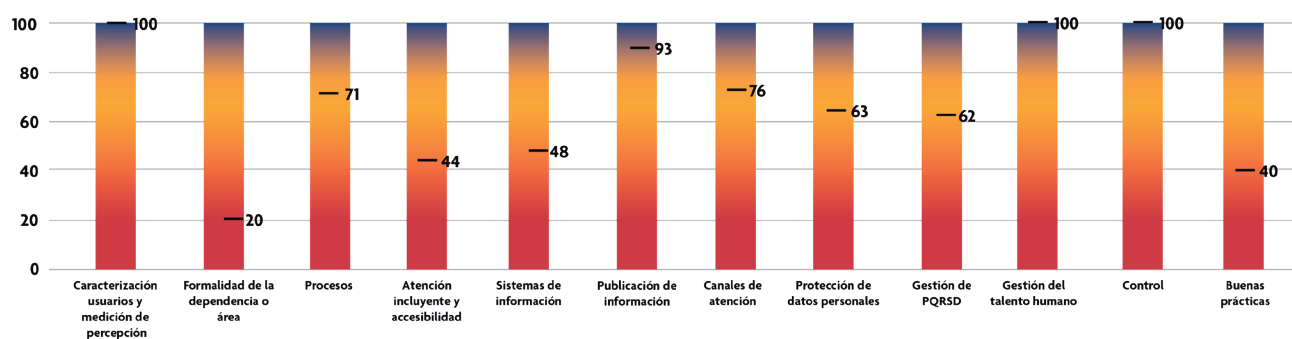
Autodiagnóstico de servicio al ciudadano

RESULTADOS POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

1. Calificación total:



2. Calificación por categorías:



El autodiagnóstico de servicio al ciudadano aplicado en la Alcaldía de Valledupar refleja un nivel medio de desarrollo institucional, con un puntaje global de 64,8/100. Entre las principales capacidades destacan la existencia de procesos documentados y formalizados para la atención de trámites y PQRS, así como la caracterización y medición de la percepción ciudadana, que alcanzan el 100 % de cumplimiento y permiten contar con información clave para orientar la mejora continua.

También se evidencia un adecuado nivel de divulgación de información institucional y un seguimiento periódico por parte de la Oficina de Control Interno, lo que aporta transparencia al proceso. Sin embargo,

persisten debilidades significativas: la falta de reconocimiento formal de la dependencia como Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, el bajo nivel de accesibilidad para personas en condición de discapacidad, las limitaciones en la interoperabilidad y trazabilidad de los sistemas de información, y la gestión deficiente de las PQRSD en términos de tiempos de respuesta y priorización de solicitudes. A esto se suma un rezago en la adopción de innovación tecnológica y la escasa incorporación de buenas prácticas implementadas por otros municipios de la región. En conjunto, los resultados evidencian la necesidad urgente de fortalecer las capacidades institucionales mediante la creación formal de la Oficina de Relacionamento, la inversión en infraestructura inclusiva y tecnológica, y la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio ciudadano con altos estándares de eficiencia, transparencia y confianza.

Balance general

La Alcaldía de Valledupar cuenta con fortalezas significativas en materia normativa, experiencia institucional, talento humano y alineación con políticas nacionales, lo que constituye una base sólida para la implementación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano. Sin embargo, las limitaciones en infraestructura, tecnología, cobertura territorial, protocolos estandarizados y gestión de datos representan retos críticos que deben ser abordados en las acciones posteriormente a definir.

La creación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano se convierte, por tanto, en una estrategia necesaria para transformar estas capacidades en un sistema integrado, moderno y accesible, que eleve la calidad del servicio y garantice igualdad en el acceso a los ciudadanos de todas las zonas del municipio.

El análisis realizado sobre el proceso de Atención al Ciudadano en el Municipio de Valledupar evidencia que, aunque existen avances significativos en materia de normatividad, experiencia institucional y compromiso con la transparencia y racionalización de trámites, persisten limitaciones estructurales y operativas que afectan la calidad, cobertura e inclusión del servicio. Por otro lado, el análisis de brechas (GAP) confirma que el estado actual de la atención no corresponde al nivel deseado de un sistema multicanal, incluyente y con enfoque diferencial, lo que genera inequidad en el acceso y dispersión en la gestión. Asimismo, el estudio de entornos externos muestra que factores sociales (alto crecimiento urbano, diversidad cultural y presencia de comunidades vulnerables), territoriales (amplia dispersión geográfica y limitaciones de conectividad), y económicos (dependencia de servicios y comercio, migración y empleo informal), demandan un modelo flexible de relacionamiento ciudadano capaz de adaptarse a diferentes realidades.

• Referencias de casos satisfactorios alcanzados por otros entes territoriales de la región que han implementado acciones para garantizar una atención adecuada a los ciudadanos.

La experiencia de otros entes territoriales de la región y del país demuestra que es posible consolidar oficinas de atención al ciudadano exitosas cuando se implementan modelos integrales que unifican canales, fortalecen el talento humano, digitalizan trámites y acercan la institucionalidad a las comunidades, como se evidencia a continuación:

CASO / ENTIDAD	ACCIÓN IMPLEMENTADA	RESULTADO OBTENIDO	APLICABILIDAD EN VALLEDUPAR
SuperCADE – Bogotá	Creación de red de atención presencial y virtual integrada (ventanilla única), con trazabilidad y estandarización de trámites.	Alta satisfacción ciudadana, reducción de tiempos de espera y simplificación de trámites.	Replicar el modelo de ventanilla única en Valledupar, integrando puntos físicos, virtuales y móviles con un sistema unificado de PQRSD, trámites, información.
Municipios como San Juan del Cesar y Sopó (buenas prácticas DAFP)	Jornadas móviles de atención y mecanismos de participación comunitaria con bajo costo y enfoque en inclusión.	Mayor cobertura territorial, cercanía con comunidades rurales y vulnerables, fortalecimiento de confianza institucional.	Implementar Oficina Móvil y Oficina al Barrio como estrategias de descentralización y participación ciudadana, uso de aliados locales y registro estandarizado de resultados en corregimientos y barrios de Valledupar.
Alcaldía de Cali	Sistematización de buenas prácticas institucionales: procesos mejorados, comunicación ciudadana, uso de indicadores de desempeño.	Incremento de eficiencia administrativa, mayor control y cultura de mejora continua.	Diseñar e implementar indicadores de satisfacción y desempeño en Valledupar, con reportes periódicos de gestión ciudadana.
Pereira – Oficina de Atención al Ciudadano	Fortalecimiento del espacio físico de atención: ventanilla única organizada, protocolos claros y comunicación de canales de contacto.	Mejor experiencia de usuario, atención más ágil y accesible, reducción de congestión en trámites.	Reubicar/rediseñar la ventanilla única en Valledupar con criterios de accesibilidad universal, mayor mobiliario y protocolos de servicio.
Lineamientos nacionales (DAFP, Función Pública, Gobierno Digital, AGN)	Guías técnicas para oficinas de atención, manuales de procesos y políticas de gobierno digital.	Estándares unificados a nivel nacional y soporte normativo para la creación de oficinas de servicio al ciudadano.	Adoptar los lineamientos como marco técnico para estructurar manuales de procesos, protocolos estandarizados y plataformas digitales interoperables.

Estrategia general

La Alcaldía de Valledupar, a través de la creación y consolidación de la Oficina de Relacionamento con



el Ciudadano, orientará su acción hacia la construcción de un modelo de servicio público moderno, inclusivo y transparente, que sitúe al ciudadano en el centro de la gestión municipal. La estrategia a largo plazo busca transformar la atención al ciudadano en un proceso eficiente, confiable e innovador, capaz de fortalecer la confianza de la comunidad en la administración y generar un vínculo sostenible basado en la corresponsabilidad.

Para alcanzar esta visión, se priorizan tres ejes estratégicos:

1. Institucionalización: consolidar la Oficina de Relacionamento como una dependencia formal de la administración municipal, con autonomía funcional, talento humano especializado y presupuesto propio, garantizando su permanencia y sostenibilidad en el tiempo.
2. Innovación y transformación digital: incorporar sistemas de información modernos, ventanillas únicas virtuales y canales multicanal (virtuales, móviles, presenciales y pedagógicos), que faciliten el acceso equitativo a trámites y servicios, asegurando trazabilidad, interoperabilidad y protección de datos.
3. Inclusión y confianza ciudadana: garantizar un servicio cercano, accesible y diferencial para toda la población, con especial atención a comunidades rurales, personas con discapacidad y grupos vulnerables, integrando buenas prácticas de otros municipios y fortaleciendo la participación ciudadana como herramienta de legitimidad y control social.

Logros que se pretende alcanzar al 2035

Oficina consolidada y sostenible:

- La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano está institucionalizada en la estructura administrativa de la Alcaldía, con presupuesto, talento humano especializado y funciones claramente definidas.
- El servicio al ciudadano se reconoce como eje transversal en la gestión pública de Valledupar.

Modelo omnicanal robusto y accesible:

- Todos los trámites y PQRSD cuentan con acceso presencial, virtual, móvil y comunitario, con protocolos unificados y trazabilidad garantizada.
- El 100 % de los trámites priorizados pueden gestionarse a través de la ventanilla única virtual y el canal móvil, con notificaciones automáticas al ciudadano.

Gestión de PQRSD eficiente y transparente:

- Los tiempos de respuesta cumplen en un 95 % los plazos legales y se reducen en promedio en un 30 % frente a 2025.
- Se cuenta con un sistema de trazabilidad en línea que permite al ciudadano conocer en tiempo real el estado de su solicitud.

Servicio inclusivo y diferencial:

- El 100 % de los puntos de atención cumplen estándares de accesibilidad universal (infraestructura, señalética, apoyos tecnológicos).
- Protocolos de atención inclusiva implementados para personas con discapacidad, comunidades étnicas y grupos vulnerables.

Cultura de servicio y mejora continua:

- El 80 % de los servidores públicos vinculados a atención ciudadana reciben capacitación anual en servicio, ética pública y uso de herramientas digitales.
- Los indicadores de satisfacción ciudadana alcanzan niveles superiores al 85 % en todos los canales.

Cobertura territorial equitativa:

- La Oficina Móvil y la Oficina al Barrio operan con agendas regulares, garantizando presencia en el 100 % de corregimientos y en barrios priorizados de alta vulnerabilidad.

- El cierre de casos en jornadas móviles supera el 90 % de las solicitudes recibidas.

Innovación y referencia regional:

- Valledupar es reconocida como municipio referente en el Caribe colombiano en atención al ciudadano, gracias a la adaptación de buenas prácticas y la innovación en herramientas digitales y pedagógicas (ej. Oficina Kid's).

- La Alcaldía presenta anualmente un Informe de Innovación en Servicio al Ciudadano, que documenta avances, lecciones aprendidas y replicabilidad.

Confianza ciudadana fortalecida:

- La percepción de transparencia y confianza en la gestión pública mejora de manera sostenida, con un incremento del 20 % en indicadores de legitimidad ciudadana frente a la línea base de 2025.

¿Qué se debe hacer para alcanzarlo?

1. Institucionalizar y gobernar el servicio

- Incluir formalmente la política de Servicio al Ciudadano en la agenda del Comité Institucional, con responsables, actas y compromisos verificables.
- Crear/formalizar la Oficina de Relacionamento con manuales, funciones, protocolos y reportes periódicos de desempeño (articulada a ventanilla única).

2. Estandarizar procesos y medir la experiencia

- Actualizar y documentar procesos (gestión de peticiones, gestión documental) con enfoque de simplificación y gestión por procesos (NTCGP/ISO); instaurar indicadores de tiempos, calidad y satisfacción.
- Implementar un sistema de medición de percepción multimetodológico (encuestas por canal, grupos focales, observatorio, “mystery citizen”) y usar sus hallazgos para ajustar trámites.

3. Transformación digital y omnicanalidad

- Optimizar el sistema PQRS: seguimiento en línea, radicación automática, tableros en tiempo real, interoperabilidad interdependencias y accesibilidad incorporada.
- Implementar Ventanilla Única Virtual y canal móvil (app o web responsive) con radicación, adjuntos, y notificaciones (push/SMS/WhatsApp).
- Operar un modelo omnicanal (presencial/telefónico/digital/móvil) con protocolos unificados y medición de efectividad por canal (uso, satisfacción, tiempos).

4. Accesibilidad e inclusión

- Diagnóstico de brechas, protocolos de atención inclusiva, formación (LSC y lenguaje claro), y ayudas tecnológicas (lectores de pantalla, bucles magnéticos, pictogramas).
- Línea presupuestal anual para accesibilidad con seguimiento e informes de impacto; articular con PAAC y cooperación.

5. Cobertura territorial y proximidad

- Agenda periódica de Oficina Móvil y Oficina al Barrio articuladas con la ventanilla única y el sistema PQRS; integración de jornadas con medición de satisfacción y cierre de casos in situ.

6. Transparencia y datos para la decisión

- Publicar reportes semestrales de desempeño (tiempos, satisfacción, resolución de quejas), coherentes en todos los canales y con sello de “última actualización”.
- Observatorio interno de simplificación: cruza percepción, tiempos y cuellos de botella para priorizar mejoras; comunicar resultados en rendición de cuentas.





LOGRO ESPERADO	INDICADOR	META AL 2032	LÍNEA BASE (2025)	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Oficina consolidada y sostenible	% de institucionalización (dependencia formal con presupuesto, personal y funciones definidas)	100 %	20 %	Acuerdos administrativos, manual de funciones, presupuesto municipal
Modelo omnicanal robusto y accesible	% de trámites priorizados habilitados en ventanilla única virtual y canal móvil	100 %	0–20 %	Reportes SIAC, plataforma ventanilla única
Gestión de PQRSD eficiente y transparente	% de cumplimiento de tiempos legales en PQRSD	95 %	61,8 %	Tablero de control PQRSD, informes de gestión
	Reducción del tiempo promedio de respuesta	-30 %	—	SIAC, reportes de dependencias
Servicio inclusivo y diferencial	% de puntos de atención con accesibilidad universal	100 %	44 %	Diagnóstico de accesibilidad, visitas técnicas
	Nº de protocolos inclusivos implementados	≥ 5 (discapacidad, lengua de señas, braille, lenguas indígenas, atención diferencial)	1–2	Manuales de atención, actas de implementación
Cultura de servicio y mejora continua	% de servidores capacitados anualmente en servicio al ciudadano	80 %	50 % aprox.	Registros del PIC, informes de capacitación
	Nivel de satisfacción ciudadana (promedio todos los canales)	≥ 85 %	64,8 % global	Encuestas de satisfacción, informes de percepción
Cobertura territorial equitativa	% de corregimientos atendidos anualmente con Oficina Móvil	100 %	0 %	Actas de jornadas, cronogramas de atención

	% de cierre de casos en jornadas móviles y barriales	≥ 90 %	0 %	SIAC, reportes de jornadas
Innovación y referencia regional	Nº de buenas prácticas adaptadas e implementadas	≥ 5	0–1	Informes de benchmarking, convenios de cooperación
	Nº de informes anuales de innovación publicados	6 (2026–2031)	0	Publicaciones institucionales
Confianza ciudadana fortalecida	% de incremento en percepción de transparencia y legitimidad	+20 % sobre línea base	—	Encuestas de percepción ciudadana, informes de veedurías

Planes Estratégicos

Los planes estratégicos de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano se estructuran para alcanzar los logros definidos en la estrategia general, proyectando la consolidación de un sistema de atención multicanal, inclusivo, moderno y transparente que responda a las necesidades de la población urbana y rural del municipio de Valledupar.

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO	INICIATIVAS CLAVE	POBLACIÓN OBJETIVO
Institucionalización y sostenibilidad de la Oficina	Consolidar la Oficina de Relacionamento como dependencia formal y sostenible de la Alcaldía.	- Incluir el Servicio al Ciudadano en el Comité Institucional- Definir manuales de funciones, procesos y protocolos- Asignar presupuesto anual para funcionamiento	Ciudadanía en general y comunidad institucional
Transformación digital y gestión de la información	Garantizar un servicio moderno, trazable y transparente mediante uso de tecnología.	- Implementar sistema integral de PQRS con trazabilidad en línea- Crear Ventanilla Única Virtual y canal móvil- Desarrollar tablero de con indicadores de tiempos, satisfacción y resolución de solicitudes.	Ciudadanos usuarios de trámites digitales y servicios remotos

Accesibilidad universal e inclusión social	Eliminar barreras físicas, tecnológicas y comunicativas en la atención.	- Adecuar sedes con señalética accesible, apoyos tecnológicos y ajustes razonables según normatividad (Ley 1618 de 2013, Decreto 230 de 2021). - Capacitar servidores en lengua de señas y lenguaje claro- Protocolos inclusivos para personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas y rurales.	Personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas, población vulnerable
Cultura de servicio y desarrollo del talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en atención al ciudadano.	- Programa anual de formación en servicio, innovación y gobierno digital- Evaluación periódica de desempeño- Incentivos y reconocimientos a buenas prácticas	Funcionarios y contratistas vinculados a procesos de atención de la Alcaldía de Valledupar
Participación ciudadana y control social	Involucrar a la ciudadanía en la planeación, evaluación y control de la gestión pública.	- Espacios regulares de diálogo comunitario- Encuestas de percepción ciudadana- Creación de un observatorio de simplificación de trámites	Organizaciones sociales, juntas de acción comunal, veedurías y comunidad general
Innovación y buenas prácticas	Posicionar a Valledupar como referente regional en atención al ciudadano.	- Convenios de cooperación con municipios líderes- Proyectos piloto de innovación social (Oficina Kid's, Oficina al Barrio)- Publicación de un informe anual de innovación	Ciudadanía en general, instituciones educativas, comunidad académica

1. Planes Operativos (Definen los proyectos o programas necesarios a corto plazo para implementar las iniciativas de los planes estratégicos, relacionando la población o grupo de valor objetivo y los recursos que se requieren en sus ejecuciones).

Los planes operativos definen los proyectos y programas que permitirán implementar, en el corto plazo, las iniciativas estratégicas de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano. Se orientan a generar resultados inmediatos y medibles que fortalezcan la confianza ciudadana y sienten las bases para el logro de los objetivos de mediano plazo.

PROYECTO / PROGRAMA	POBLACIÓN OBJETIVO	ACCIONES PRINCIPALES	RECURSOS REQUERIDOS
Creación de la dependencia de Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	Todos los ciudadanos usuarios de trámites y PQRS; funcionarios responsables de la gestión de solicitudes.	• Adquisición de software de gestión con trazabilidad en línea. • Capacitación inicial al talento humano en el uso de la plataforma. • Integración de dependencias al sistema centralizado.	Licencias tecnológicas, equipos de cómputo, conectividad, soporte técnico, contratación de proveedor de software, capacitación inicial.
Ventanilla Única Virtual y canal móvil	Ciudadanía con acceso a dispositivos digitales	• Diseñar y desarrollar la plataforma virtual-Implementar versión móvil con radicación y seguimiento-Activar notificaciones automáticas y trazabilidad	Software, servidores, licencias, talento humano en TI, presupuesto de mantenimiento
Jornadas de Oficina Móvil y Oficina al Barrio	Habitantes de corregimientos y barrios vulnerables	• Definición de rutas periódicas de atención rural. • Dotación de vehículo con equipos tecnológicos portátiles. • Jornadas de difusión y socialización en comunidades rurales.	Transporte (vehículo o bus móvil), combustible, logística de transporte, personal itinerante, carpas, equipos móviles (tabletas, impresoras portátiles, internet satelital), portátiles, material divulgativo



Programa de Accesibilidad y Atención Inclusiva	Personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas y vulnerables	- Adecuar sedes con señalética y accesibilidad- Implementar ayudas tecnológicas (lectores de pantalla, pictogramas, bucles magnéticos)- Capacitación en lengua de señas y lenguaje claro.	Licencias tecnológicas, equipos de cómputo, conectividad, soporte técnico, contratación de proveedor de software, capacitación inicial.
Programa Oficina Kid's	Niños, niñas y adolescentes en instituciones educativas, Comunidades vulnerables de estratos 1, 2 y 3 en la zona urbana.	• Jornadas periódicas de atención en barrios con apoyo logístico. • Actividades lúdicas y pedagógicas sobre participación y uso de canales ciudadanos. • Creación de material educativo en lenguaje accesible para niños y adolescentes.	Material pedagógico, Carpas, sillas, kits pedagógicos, transporte, apoyo de colegios y juntas de acción comunal, talento humano especializado en pedagogía y comunicación.
Programa de Capacitación Permanente	Funcionarios y contratistas de la Alcaldía	- Diseñar módulos de formación en servicio, ética e innovación- Implementar capacitaciones virtuales y presenciales- Evaluar desempeño y generar planes de mejora	Instructores, plataforma de formación virtual, materiales de apoyo, certificación
Sistema de Medición y Retroalimentación de la Experiencia Ciudadana	Usuarios de todos los canales de atención	- Aplicar encuestas en línea y presenciales- Instalar buzones de sugerencias- Crear observatorio ciudadano y grupos focales	Software de encuestas, personal para análisis de datos, presupuesto para difusión
Observatorio de Simplificación y Mejora de Trámites	Ciudadanía y dependencias de la Alcaldía	- Analizar cuellos de botella en trámites- Comparar con experiencias de otros municipios- Diseñar propuestas de simplificación	Equipo técnico especializado, presupuesto para estudios, convenios de cooperación

Lema institucional para la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.

Lema general:

“Tu voz, nuestra gestión.”: Este lema refleja claramente el espíritu de la oficina: escuchar al ciudadano, darle valor a su voz y convertirla en acción desde la gestión pública.

Lema para oficina virtual:

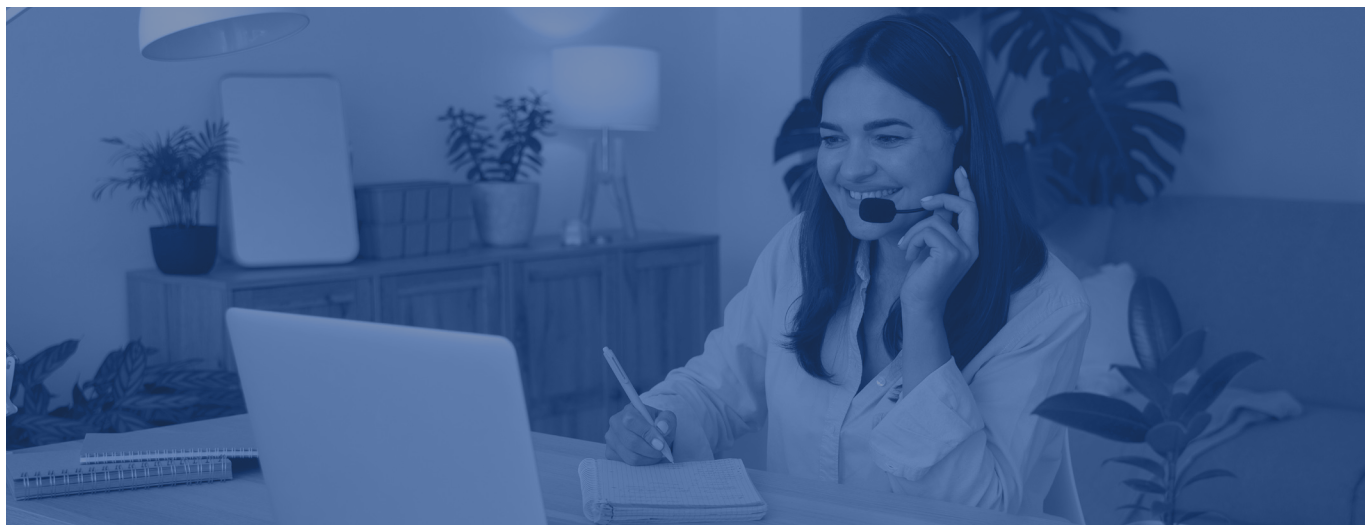
“Cerca de ti, al servicio de todos.” O “A un click de ti, al servicio de todos”

El lema “Tu voz, nuestra gestión” fue adoptado como sello institucional de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano del Municipio de Valledupar, en coherencia con su misión y visión. Esta frase sintetiza el propósito fundamental de la oficina: reconocer el valor de la voz ciudadana como punto de partida de la gestión pública, transformando las necesidades, inquietudes y propuestas de la comunidad en acciones concretas que fortalezcan la confianza y el vínculo entre la administración y la ciudadanía.

El lema transmite tres principios esenciales:

- **Participación activa:** la voz del ciudadano es escuchada, respetada y tenida en cuenta en la toma de decisiones.
- **Gestión transparente y responsable:** la administración convierte esas demandas en acciones visibles y medibles.
- **Cercanía y confianza:** la oficina actúa como puente directo entre la ciudadanía y la Alcaldía, garantizando un servicio humano, inclusivo y eficaz.

De esta manera, el lema no solo constituye un mensaje inspirador, sino también un compromiso de la entidad con la construcción de un gobierno local abierto, participativo y centrado en las personas.



Escenarios estratégicos para el vínculo de relacionamiento con el ciudadano.

Escenario	Objetivo	Procedimientos clave	Formatos asociados	Recursos necesarios	Resultados esperados
Oficina Virtual	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites, servicios e información institucional mediante una plataforma digital multicanal, que garantice atención ágil, transparente, accesible y disponible las 24 horas, con enfoque diferencial e inclusión tecnológica.	Registro y autenticación de usuarios en la plataforma digital de la Alcaldía (portal web y aplicación móvil). Radicación de trámites y PQRS en línea, con asignación automática de número de seguimiento. Trazabilidad en tiempo real de cada trámite, desde su radicación hasta el cierre, mediante notificaciones electrónicas (correo, SMS, app). Divulgación de información institucional actualizada, incluyendo planes, programas, presupuesto, resultados de gestión y normatividad vigente. Atención ciudadana no presencial a través de chat en línea, videollamadas y un sistema de tickets de soporte.	• Formulario digital único para PQRS. • Formatos electrónicos de trámites (descargables o diligenciables en línea). • Comprobantes de radicación y certificados electrónicos con firma digital. • Tableros de indicadores de atención en tiempo real para usuarios y funcionarios.	• Tecnológicos: Plataforma web integrada, aplicación móvil, servidores seguros, sistema de interoperabilidad entre dependencias, certificados digitales, sistema de notificaciones electrónicas. • Humanos: Equipo de soporte técnico, gestores de comunidad digital, funcionarios capacitados en gobierno digital y atención virtual. • Financieros: Presupuesto para desarrollo de software, mantenimiento, licencias, conectividad y capacitación. • Normativos: Manual de uso de la Oficina Virtual, política de seguridad digital y lineamientos de accesibilidad (cumpliendo estándares internacionales de inclusión, como WCAG).	• Disminución de tiempos de atención y desplazamientos de la ciudadanía. • Acceso equitativo a servicios públicos sin barreras geográficas. • Mayor transparencia mediante información pública en línea y trazabilidad de trámites. • Incremento del índice de satisfacción ciudadana en canales digitales a más del 90 %.



Oficina Móvil	Garantizar la atención directa y periódica de la ciudadanía en corregimientos y zonas rurales de Valledupar mediante un modelo itinerante de relacionamiento, que acerque la oferta institucional, promueva programas municipales y facilite el acceso a trámites y servicios públicos en condiciones de equidad territorial.	1. Planificación de rutas y cronogramas de atención en el norte y sur del municipio, priorizando corregimientos con mayores barreras de acceso. 2. Convocatoria comunitaria previa a las jornadas, en coordinación con juntas de acción comunal, líderes comunitarios y autoridades locales. 3. Despliegue logístico y traslado del equipo móvil con funcionarios de diferentes sectoriales. 4. Atención integral al ciudadano, incluyendo: • Radicación de trámites y PQRS. • Orientación sobre programas sociales, salud, educación, infraestructura y cultura ciudadana. • Espacios de participación comunitaria y pedagogía institucional. 5. Registro y consolidación de la información recolectada en campo (trámites, quejas, necesidades identificadas). 6. Retroalimentación y seguimiento, asegurando que las solicitudes recogidas en el territorio tengan trazabilidad y respuesta desde la Alcaldía.	• Agenda de rutas y cronograma de atención. • Formato físico y digital para radicación de PQRS. • Listado de asistencia y participación ciudadana. • Reporte consolidado de jornada (trámites atendidos, casos remitidos, compromisos adquiridos).	• Logísticos: Vehículo móvil (tipo bus u oficina itinerante), carpas, mobiliario portátil (mesas, sillas, señalética). • Tecnológicos: Tabletas, computadores portátiles, impresoras móviles, internet satelital o de red móvil. • Humanos: Equipo interdisciplinario de atención (mínimo 5–7 funcionarios por jornada), incluyendo profesionales de atención ciudadana, ingenieros de sistemas, y delegados sectoriales. • Financieros: Presupuesto para transporte, combustible, viáticos, mantenimiento del vehículo, kits pedagógicos y material de divulgación. • Normativos: Manual operativo de la Oficina Móvil, protocolos de seguridad y lineamientos de atención con enfoque diferencial.	• Mayor cobertura territorial, garantizando atención en al menos el 80 % de los corregimientos al finalizar el periodo 2026–2030. • Reducción de brechas de acceso urbano–rural en trámites y programas institucionales. • Fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión municipal. • Identificación de necesidades territoriales de forma directa para retroalimentar la planeación institucional.
----------------------	--	---	---	--	--

Oficina al Barrio	Acercar los servicios de la Alcaldía a comunidades urbanas vulnerables de Valledupar mediante jornadas periódicas de atención en barrios estratégicos, promoviendo el uso de los distintos canales de relacionamiento ciudadano y garantizando inclusión, accesibilidad y participación activa.	1. Identificación de barrios prioritarios según criterios de vulnerabilidad social, densidad poblacional y necesidades insatisfechas. 2. Definición de cronograma de jornadas urbanas, articuladas con programas de salud, educación, cultura y desarrollo social. 3. Instalación de puntos de atención temporal, con personal y recursos logísticos básicos. 4. Promoción de los distintos canales de atención (Oficina Virtual, líneas telefónicas, ventanilla única, Oficina Móvil), fomentando la apropiación ciudadana. 5. Atención integral en campo, incluyendo: • Radicación de trámites y PQRS. • Orientación sobre servicios y programas institucionales. • Talleres de pedagogía ciudadana y convivencia. • Consolidación de información y compromisos asumidos por sectoriales, garantizando trazabilidad y respuesta oportuna.	• Listado de barrios priorizados y cronograma de jornadas. • Formato de inscripción de solicitudes ciudadanas. • Encuestas rápidas de percepción y satisfacción aplicadas en campo. • Actas de compromisos intersectoriales con responsables asignados.	• Logísticos: Carpas, mesas, sillas, señalética, megafonía, kits de divulgación. • Tecnológicos: Computadores portátiles o tabletas, conexión móvil a internet, impresoras portátiles. • Humanos: Funcionarios de la Oficina de Relacionamiento y representantes de dependencias sectoriales clave (salud, educación, desarrollo social, planeación). • Financieros: Presupuesto para transporte, logística de montaje, material educativo, refrigerios para asistentes y equipo de soporte. • Normativos: Manual de operación de la Oficina al Barrio, protocolos de atención en espacio público y lineamientos de participación incluyente.	• Mayor acceso de comunidades urbanas vulnerables a los servicios institucionales. • Incremento en el conocimiento y uso de los canales de atención ciudadana. • Fortalecimiento de la cohesión social y la confianza comunitaria en la administración municipal. • Generación de insumos para la planeación participativa y la focalización de programas sociales.
-------------------	--	---	--	---	--

Oficina Kid's	Promover en niños, niñas y adolescentes una cultura ciudadana participativa mediante la pedagogía en el uso adecuado de los canales de atención al ciudadano, sensibilizando sobre la importancia de la función pública y fortaleciendo valores de respeto, responsabilidad y corresponsabilidad social.	1. Diseño del programa pedagógico adaptado a la edad de los participantes, con guías didácticas, juegos y actividades experienciales. 2. Articulación con instituciones educativas, docentes y padres de familia para la inclusión del programa en actividades escolares y extracurriculares. 3. Implementación de talleres vivenciales, en los que los niños y adolescentes asumen roles de funcionarios, ciudadanos solicitantes y veedores, simulando procesos de atención. 4. Uso de herramientas lúdicas y digitales (aplicaciones, juegos de rol, material audiovisual) para enseñar cómo presentar una PQRSD y cómo acceder a información pública. 5. Actividades de sensibilización ciudadana, incluyendo visitas guiadas a la Oficina de Relacionamento y charlas con servidores públicos. 6. Registro de participación y evaluación pedagógica del aprendizaje y apropiación de los contenidos.	• Guías pedagógicas para docentes y facilitadores. • Fichas de inscripción y registro de participación. • Cuadernillos lúdicos con ejemplos de PQRSD adaptados a la niñez. • Actas de talleres y reportes de resultados de sensibilización.	• Logísticos: Espacios educativos (colegios, casas de cultura, bibliotecas), kits pedagógicos, material lúdico (cartillas, juegos de mesa, disfraces para roles). • Tecnológicos: Tablet o computadores para actividades digitales, proyectores, acceso a contenidos audiovisuales. • Humanos: Facilitadores pedagógicos, psicólogos infantiles, funcionarios de la Oficina de Relacionamento como mentores, docentes aliados. • Financieros: Presupuesto para material didáctico, transporte para visitas institucionales, honorarios de talleristas. • Normativos: Lineamientos pedagógicos con enfoque de derechos de la niñez y adolescencia, protocolos de protección y participación segura.	• Formación de niños, niñas y adolescentes como ciudadanos informados y corresponsables. • Apropiación temprana de los canales de atención ciudadana y la importancia del servicio público. • Creación de una generación con mayor confianza en la gestión municipal y capacidad de ejercer control social en el futuro. • Posicionamiento de Valledupar como municipio innovador en estrategias pedagógicas de participación ciudadana.
--------------------------	---	--	--	--	---

Posteriormente, en cada escenario se debe evaluar su efectividad y funcionamiento correcto y el alcance por parte de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, con apoyo de Planeación municipal. Se recomienda usar la herramienta de tableros de control (Dashboard) con semáforo de cumplimiento (verde, amarillo, rojo).

ESCENARIO	INDICADORES PROPUESTOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD
Oficina Virtual	- % de trámites en línea vs. presenciales - Tiempo promedio de respuesta en PQRS virtualizados - % de satisfacción ciudadana en canales digitales - Número de visitas únicas al portal y descargas de información - % de disponibilidad de la plataforma (uptime)	SIAC – Sistema Integrado de Atención al Ciudadano Encuestas en línea Reportes de TIC	Semestral / Anual
Oficina Móvil	- % de corregimientos atendidos vs. total corregimientos - N.º de trámites y PQRS radicados en jornadas móviles - % de compromisos cumplidos derivados de las jornadas - % de satisfacción de ciudadanos rurales - N.º de participantes en actividades de socialización	Informes de jornadas móviles SIAC Encuestas en campo	Semestral / Anual
Oficina al Barrio	- N.º de barrios atendidos vs. meta anual - N.º de solicitudes ciudadanas tramitadas - % de ciudadanos que adoptan otros canales después de la jornada - % de asistencia sobre población convocada - Percepción de confianza ciudadana (encuestas rápidas)	Actas de jornada SIAC Encuestas comunitarias	Semestral / Anual
Oficina Kid's	- N.º de instituciones educativas vinculadas - N.º de niños, niñas y adolescentes participantes - % de estudiantes que comprenden el uso de PQRS (evaluaciones lúdicas) - Nivel de satisfacción de docentes y padres - N.º de kits, guías y materiales pedagógicos utilizados	Reportes del programa Kid's Encuestas a estudiantes, docentes y padres Actas de talleres	Semestral / Anual

2025

Formulación y Estructura

de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR **mipg**

modelo integrado
de planeación
y gestión





FORMULACIÓN DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR

ETAPA: ESTRUCTURAL

Ubicación

La ley 2052 de 2020 propone condiciones para la ubicación óptima de la Oficina de Relacionamento con el ciudadano especificadas a continuación:

<i>Condiciones para la ubicación</i>	
Accesibilidad Universal	Ubicarse en un lugar que garantice acceso a personas con discapacidad (rampas, ascensores, señalización en braille, baños adaptados). Cumplir con la Ley 1618 de 2013 (inclusión de personas con discapacidad) y normas técnicas de accesibilidad.
Centralidad y cercanía	Debe estar en un punto estratégico, cerca de la sede administrativa principal de la Alcaldía o en un lugar con alta afluencia ciudadana. Fácil acceso desde transporte público, con rutas claras y seguras.
Seguridad y confianza	Contar con condiciones de seguridad para funcionarios y ciudadanos (cámaras, control de acceso, vigilancia). Generar un entorno de confianza para la atención directa.
Visibilidad y señalización	Estar claramente identificado como punto oficial de atención al ciudadano. Señalética clara en la entrada, visible desde el espacio público.
Espacio suficiente y funcionalidad	Dimensiones adecuadas para albergar recepción, módulos de atención, sala de espera, kioscos de autogestión digital, back office, archivo temporal y espacios de mediación ciudadana. Prever ampliación futura (sedes alternas o crecimiento modular).
Conectividad tecnológica	El lugar debe contar con infraestructura de red e internet de alta velocidad, para soportar la plataforma de relacionamiento, la gestión de PQRSD y los canales digitales. Posibilidad de redundancia de servicios (evitar interrupciones).

Articulación institucional	Ubicarse en un punto que permita interacción rápida con las demás dependencias de la Alcaldía (Planeación, TIC, Control Interno, Jurídica). Facilitar desplazamiento del ciudadano a otros servicios si es necesario.
Entorno comunitario	Preferiblemente en zonas que garanticen cercanía con barrios de mayor densidad poblacional, pero también con acceso a población rural mediante transporte. Ubicación que potencie confianza institucional y cultura ciudadana.

La Oficina de Planeación propone que la ubicación ideal es el CDV (Centro de Desarrollo Vecinal) ubicado en Dg. 17a #27a-36 en el municipio de Valledupar, pero queda pendiente el diligenciamiento del siguiente Check-list propuesto para determinar que este lugar sea el más conveniente y cumpla con los requerimientos de la ley:

Check-list para seleccionar la ubicación óptima.

CRITERIO	PREGUNTA DE VERIFICACIÓN	CUMPLE (SÍ/NO)	OBSERVACIONES
Accesibilidad universal	¿El lugar cuenta con rampas, ascensor, baños adaptados y señalización inclusiva (braille, pictogramas)?		
Centralidad	¿Está cerca del Centro Administrativo Municipal (CAM) o de otra zona estratégica de la Alcaldía?		
Conectividad de transporte	¿Se puede llegar fácilmente en transporte público, con paraderos o rutas cercanas?		
Seguridad	¿Existen sistemas de videovigilancia, control de acceso y presencia de seguridad en el sector?		
Visibilidad institucional	¿El lugar tiene buena exposición para señalizarlo como punto oficial de atención ciudadana?		
Espacio físico	¿Cuenta con un área mínima de 250–300 m ² (sede principal) o 100–150 m ² (sedes alternas)?		
Funcionalidad interna	¿Permite distribuir adecuadamente módulos de atención, sala de espera, kioscos digitales, back office y espacios de mediación?		

Conectividad tecnológica	¿Dispone de internet de alta velocidad, red LAN/ WiFi y posibilidad de redundancia en conectividad?		
Articulación institucional	¿Está cerca de dependencias clave de la Alcaldía (Planeación, TIC, Jurídica, Control Interno)?		
Entorno comunitario	¿La ubicación favorece la cercanía a barrios con mayor densidad poblacional y fácil acceso desde zonas rurales?		
Posibilidad de expansión	¿El espacio físico o sector permite crecimiento modular o la instalación de sedes alternas en el futuro?		

Tamaño y capacidad

COMPONENTE	SEDE PRINCIPAL (2026–2027)	CANALES DIGITALES	SEDES ALTERNAS (2028–2030)	PROYECCIÓN TOTAL 2030
Área estimada	250–300 m ²	N/A (infraestructura virtual + servidores)	100–150 m ² cada sede	450–600 m ² (principal)
Capacidad de atención diaria	120–150 usuarios presenciales	200–300 solicitudes en línea (escalable a 1.000/ día)	50–80 usuarios presenciales por sede	250–300 presenciales + 1.000 digitales
Capacidad simultánea	8–10 módulos activos + 20–25 personas en sala de espera	Call center inicial 2–3 operadores (escalable a 10) + chatbot 24/7	4–6 módulos por sede + 10–15 en sala de espera	16–20 módulos físicos + 10 operadores digitales
Ambientes / recursos	Recepción, módulos de atención, kioscos de autogestión, sala de mediación, back office, accesibilidad universal	Plataforma web, app móvil, chatbot, videollamadas, línea única de atención	Recepción, 4–6 módulos, kioscos digitales, back office reducido	Integración modular de físico + digital
Escalabilidad	Arquitectura modular en espacios y equipos	Escalable en usuarios, operadores y capacidad de servidores	Crecimiento progresivo en comunas y zona rural	Sistema híbrido: presencial + digital centralizada

COMPONENTE	REQUERIMIENTO TECNOLÓGICO	PROCESO ASOCIADO	OBSERVACIONES / ESCALABILIDAD
Gestión de PQRS	Plataforma centralizada de trámite ciudadano (software CRM/Gestión Documental) integrada con SECOP, SUIFP y sistemas internos de la Alcaldía.	Recepción, radicación, clasificación, seguimiento y respuesta de solicitudes.	Escalable a integración con Gov.co y ventanilla única de trámites nacionales.
Canales Digitales	Portal web y app móvil para trámites y seguimiento; chatbot con IA para orientación básica; agenda virtual para citas; videollamadas.	Atención no presencial, autogestión y accesibilidad 24/7.	Permite descongestionar sedes físicas y aumentar cobertura.
Call Center / Línea única	Plataforma VoIP con grabación de llamadas y analítica de satisfacción; capacidad inicial 3 puestos, escalable a 10.	Orientación telefónica y registro de PQRS.	Integrado al CRM central para trazabilidad.
Kioscos digitales de autogestión	Terminales con pantallas táctiles y lector de cédula, conectados al sistema central.	Radicación de trámites y consulta de estado en sedes físicas.	Incluyen accesibilidad (lector de pantalla, voz).
Infraestructura de Red y Conectividad	Red LAN/WiFi interna, enlaces de internet redundantes, VPN segura para alternas.	Operación continua y conexión entre sedes.	Uso de nube híbrida (on-premise + cloud).
Gestión documental electrónica	Sistema de archivo digital con firma electrónica y custodia en nube segura.	Radicación, archivo, consulta y trazabilidad de expedientes.	Compatible con Ley 594/2000 y Archivo General de la Nación.
Analítica y Reportes	Cuadro de mando (dashboard) con indicadores de atención (tiempos, satisfacción, volumen de trámites).	Evaluación del servicio, seguimiento a la gestión de cada dependencia.	Útil para reportes a Planeación y Control Interno.
Seguridad de la Información	Sistema de gestión basado en ISO 27001 y Ley 1581/2012 (habeas data).	Protección de datos personales y seguridad de accesos.	Requiere política de ciberseguridad municipal.
Integración Institucional	Bus de servicios (API) para conectar con sistemas de las Secretarías y entes externos.	Flujo de información ágil entre dependencias.	Evita duplicidad de respuestas y asegura trazabilidad.

TENER EN CUENTA:

- La columna vertebral será un CRM de Atención al Ciudadano que unifique todo.
- Los canales digitales son el complemento para cobertura masiva y 24/7.
- Las sedes físicas se equipan con kioscos y conexión al sistema central.
- Todo bajo un esquema de seguridad, interoperabilidad y analítica que articule con la Alcaldía y el Gobierno Nacional.

COMPONENTE	SEDE PRINCIPAL (2026–2027)	SEDES ALTERNAS (2028–2030)	SOPORTE DIGITAL / INSTITUCIONAL
Espacio físico	Área de 250–300 m ² con accesibilidad universal (rampas, baños inclusivos, señalización braille, ventanilla prioritaria).	Área de 100–150 m ² cada una, con accesibilidad básica garantizada.	N/A
Mobiliario de atención	8–10 módulos de atención, recepción central, sillas ergonómicas, sala de espera para 20–25 usuarios.	4–6 módulos por sede, sala de espera para 10–15 usuarios.	N/A
Zona de autogestión digital	3–4 kioscos digitales con pantallas táctiles, lectores biométricos y conexión segura.	1–2 kioscos digitales por sede alterna.	Portal web y app móvil conectados al sistema central.
Tecnología de escritorio	15–20 equipos de cómputo de alto desempeño, impresoras multifuncionales, escáneres de alta capacidad, UPS para respaldo eléctrico.	6–8 equipos por sede alterna, con impresoras y escáneres básicos.	Servidores en nube híbrida (cloud municipal + respaldo nacional) y VPN segura.
Conectividad y comunicaciones	Red LAN y WiFi interna, switches de última generación, doble proveedor de internet, central telefónica VoIP.	Conexión VPN hacia sede principal, internet con redundancia mínima.	Integración con call center digital y chatbot 24/7.
Seguridad física	Cámaras de videovigilancia, control de acceso por tarjetas/marcas biométricas, sistema contra incendios.	Cámaras básicas de videovigilancia, control de acceso en puntos críticos.	Firewall, encriptación de datos y sistema de gestión de ciberseguridad.
Ambientes de soporte	Sala de reuniones/mediación ciudadana, back office administrativo, archivo físico temporal.	Back office reducido y área mínima de archivo.	Archivo digital centralizado y custodia en nube.
Equipamiento adicional	Señalética institucional, pantallas de turnos y comunicación, mobiliario inclusivo.	Señalética básica, pantallas de turnos.	Dashboard de analítica para reporte a directivos.

Claves del diseño:

- Accesibilidad universal en todas las sedes.
- Red híbrida físico-digital: lo físico atiende y lo digital descongestiona.
- Seguridad física + ciberseguridad como parte de la misma estrategia.
- Escalabilidad modular: cada sede alterna es una réplica reducida de la principal, pero conectada al mismo sistema central.

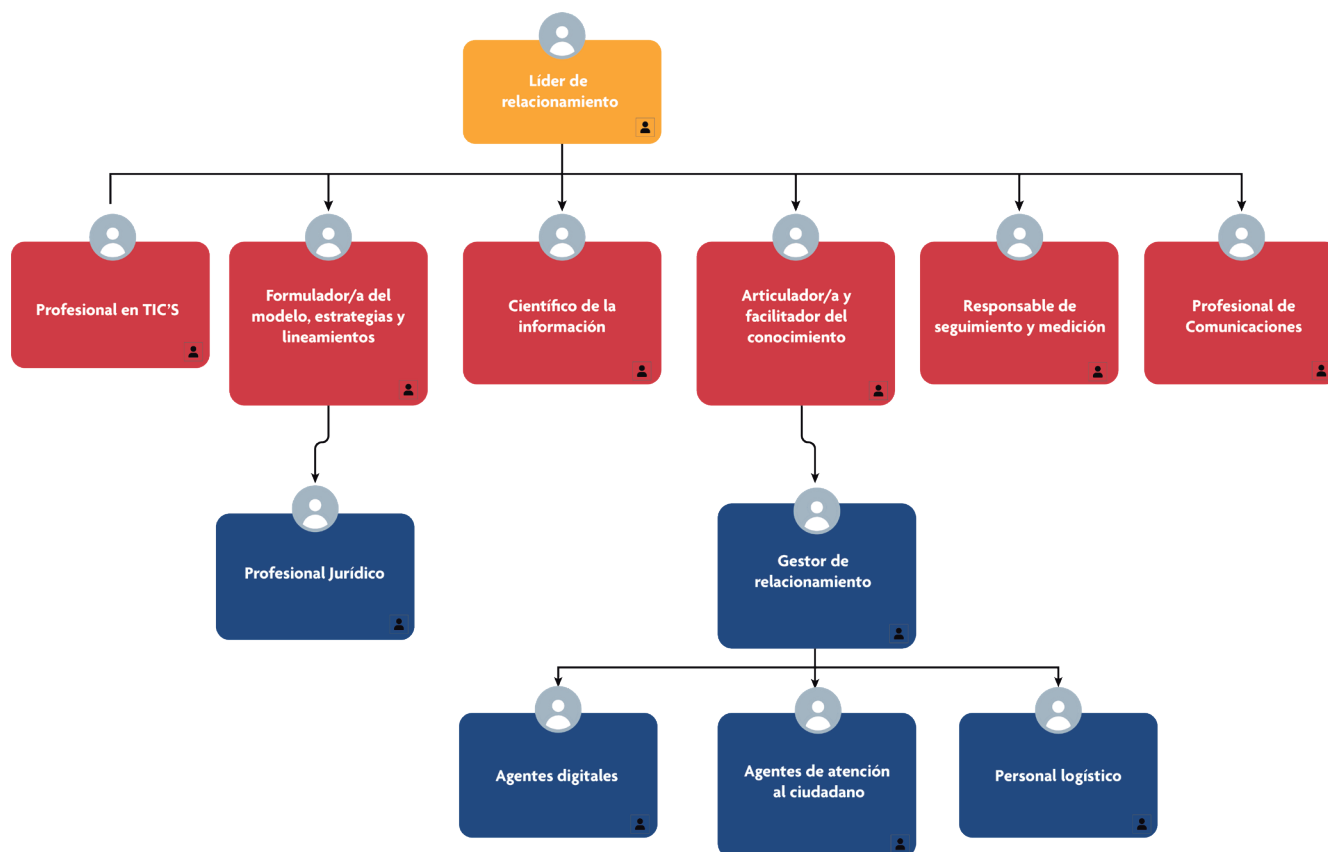


PERFIL / CARGO	CANTIDAD SEDE PRINCIPAL	CANTIDAD SEDE ALTERNA	FUNCIONES PRINCIPALES	REQUISITOS / CAPACITACIÓN
Director(a) de la Oficina de Relacionamento	1	N/A (coordina todas las sedes)	Liderar la estrategia, articular con secretarías, coordinar informes y planes.	Profesional en Administración Pública, Derecho o Afines. Especialización en Gerencia Pública o afín.
Formulador/a del modelo, estrategia o lineamientos	1	N/A (coordina todas las sedes)	Formular o actualizar al modelo, la estrategia o los lineamientos, de acuerdo con la caracterización, los procesos y las metodologías expedidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente.	Profesional en derecho, jurisprudencia y administración pública
Científico de la información	2	N/A (coordina todas las sedes)	Formular instrumentos y herramientas de planeación, gestión y evaluación de relacionamiento con las ciudadanías.	Profesional en administración pública, ingeniero industrial.
Articulador/a y facilitador del conocimiento	1	N/A (coordina todas las sedes)	Implementar con las dependencias, el modelo, la estrategia o los lineamientos de relacionamiento con las ciudadanías	Profesional en administración de empresas, administración pública o ingeniero industrial.
Gestor de relacionamiento	2	1 por sede alterna (total 2 a mediano plazo)	Supervisar procesos de atención, asignar turnos, control de calidad del servicio.	Profesional en Administración o áreas sociales. Capacitación en servicio al ciudadano.
Responsable de seguimiento y medición	2	2 (1 de sede principal y 1 de sedes alternas)	Adelantar el seguimiento y la evaluación a la planeación institucional de las políticas de la relación Estado – ciudadanías, su implementación, y la medición de la experiencia ciudadana.	Profesional en áreas administrativas o sociales.
Agentes de Atención al Ciudadano	8–10	4–6 por sede	Atender presencialmente a usuarios, radicar PQRS, guiar en trámites.	Técnicos/profesionales en áreas administrativas o sociales. Capacitación en normatividad y atención humanizada.

Agentes Digitales / Call Center	3–5 iniciales (escalables a 10)	N/A	Gestionar llamadas, chats, videollamadas y solicitudes digitales.	Bachilleres/técnicos con competencias en TIC y comunicación. Entrenamiento en CRM de Atención.
Agentes de Orientación Rápida / Kioscos	2	1 por sede	Apoyar a ciudadanos en uso de kioscos y trámites digitales.	Formación técnica básica, con capacitación en TIC y pedagogía digital.
Profesional en Sistemas / Soporte TIC	1–2	1 compartido entre alternas	Mantener infraestructura tecnológica, redes y sistemas de atención.	Ingeniero/Tecnólogo en Sistemas o afín. Certificación en soporte de redes.
Profesional Jurídico	1	Compartido (asesoría virtual)	Apoyo en conceptos legales, derechos de petición, recursos de ley.	Abogado con experiencia en derecho administrativo.
Profesional en Comunicaciones / Relacionamento	1	Compartido	Gestionar campañas informativas, medios digitales y rendición de cuentas.	Comunicador Social con enfoque en gobierno abierto.
Personal de Apoyo / Logística	2–3	1–2	Recepción, archivo físico temporal, apoyo en eventos de participación.	Auxiliares administrativos/logísticos.

En total, alrededor de 35–40 personas entre sede principal, alternas y digital, escalables según la demanda.

Estructura organizativa de la oficina:





Análisis de la inversión

RUBRO	SEDE PRINCIPAL (2026–2027)	SEDES ALTERNAS (2028–2030, C/U)	SOPORTE DIGITAL / INSTITUCIONAL	OBSERVACIONES
Adecuación física y mobiliario	\$350–400 M	\$150–180 M	N/A	Incluye remodelación, señalética, rampas de accesibilidad, módulos de atención y mobiliario.
Infraestructura tecnológica	\$500–800 M	\$500–800 M	\$1.100–1200 M	Equipos de cómputo, kioscos digitales, servidores/nube, conectividad y seguridad informática.
Software y licencias	\$250–300 M	\$100–120 M	\$150–200 M	CRM de atención, gestión documental electrónica, central VoIP, chatbots, apps.
Talento humano (primer año)	\$800–900 M	\$300–350 M	\$200–250 M	Salarios, prestaciones y capacitación inicial del equipo.
Mantenimiento y operación anual	\$200–250 M	\$80–100 M	\$120–150 M	Soporte TIC, servicios públicos, papelería, comunicaciones.
Campañas de comunicación y pedagogía ciudadana	\$50–70 M	\$20–30 M	\$40–50 M	Lanzamiento de la oficina, formación a la comunidad en uso de canales digitales.
Contingencias / Fondo de mejora continua	\$80–100 M	\$30–40 M	\$50–60 M	Para ajustes técnicos, innovación digital y mejora de procesos.

Cronograma de implementación

Año / Fase	Hitos principales	Modalidades implementadas	Recursos priorizados	OBSERVACIONES
2026 – Fase 1: Preparación y lanzamiento	- Adecuación física de la sede principal (250–300 m²). - Diseño e implementación del CRM de atención y plataforma virtual. - Contratación inicial de talento humano (25–30 personas). - Puesta en marcha de oficina virtual (portal web, app móvil, call center, chatbot).	Sede principal + Oficina Virtual	Inversión en infraestructura física, software CRM, capacitación, campañas de socialización ciudadana.	Incluye remodelación, señalética, rampas de accesibilidad, módulos de atención y mobiliario.

2027 – Fase 2: Consolidación	- Optimización de procesos internos.- Instalación de kioscos digitales y autogestión.- Inicio de Oficina Kids dentro de la sede principal.- Implementación piloto de la Oficina al Barrio en 2 comunas urbanas.	Sede principal + Virtual + Kids + Barrio (piloto)	Recursos para kioscos, mobiliario lúdico, kits portátiles para barrios, contratación de orientadores pedagógicos.	
2028 – Fase 3: Expansión territorial I	- Apertura de la primera sede alterna (100–150 m ²) en comuna prioritaria.- Puesta en marcha de la Oficina Móvil (vehículo itinerante para corregimientos rurales).- Ampliación de la estrategia de Oficina al Barrio a 4 sectores urbanos.	Sede principal + 1 alterna + Virtual + Kids + Móvil + Barrio	Adquisición de vehículo móvil, adecuación de sede alterna, contratación de 10 nuevos agentes.	
2029 – Fase 4: Expansión territorial II	- Apertura de la segunda sede alterna en zona rural/urbana estratégica.- Ampliación de la Oficina Virtual (soporte de hasta 1.000 solicitudes/día).- Extensión de la Oficina al Barrio a 6–8 sectores.	Sede principal + 2 alternas + Virtual + Kids + Móvil + Barrio	Recursos para adecuación de nueva sede, ampliación de servidores/nube, contratación de agentes digitales.	
2030 – Fase 5: Consolidación integral	- Operación plena del ecosistema CAMU (sede principal, 2 alternas, virtual, móvil, barrio, kids).- Evaluación de resultados y ajustes al modelo.- Formulación de mejoras y expansión a nuevas modalidades según demanda.- Integración plena con plataformas nacionales de Gobierno Digital.	Todas las modalidades en funcionamiento	Recursos para evaluación, indicadores de desempeño, mejora continua y sostenibilidad.	



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión

