



**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE RELACIONAMIENTO
CON EL CIUDADANO

2025





**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: RCC-PT-01

Versión: 01

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 3 de 34	

CONTENIDO

1	Introducción.....	5
2	Objetivo	5
3	Descripción general	6
4	Elementos comunes en todos los canales.....	6
4.1	Atributos del servicio	6
4.2	Actitud	7
4.3	Lenguaje	8
4.4	Respuesta negativa a solicitudes	9
4.5	Atención a personas alteradas	9
4.6	Atención de reclamos	10
5	Roles del servicio.....	10
5.1	Rol orientador informativo de atención al ciudadano	10
5.2	Rol guardias de seguridad y vigilancia	11
5.3	Rol personal responsable del punto de orientación	11
5.4	Rol personal de ventanilla	11
5.5	Rol secretaria recepcionista	11
5.6	Rol agente de atención virtual	12
6	Ciclo del servicio.....	12

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios	Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano	Página 4 de 34	

7	Canales de atención	14
7.1	Canal de atención presencial	15
7.1.1	Recomendaciones generales.....	15
7.1.2	Etapas de la atención	17
7.1.3	Puntos de atención a la ciudadanía	25
7.2	Canal de atención telefónica	26
7.2.1	Recomendaciones generales.....	26
7.2.2	Guía para la implementación del canal de atención telefónica.....	27
7.2.3	Información para la orientación al ciudadano	29
7.3	Canal de atención virtual	31
7.3.1	Herramientas y servicios del canal virtual	31
7.3.2	Proyecciones de innovación y transformación digital.....	32
8	Derechos de la ciudadanía y grupos de valor	32
9	Seguimiento, medición y mejora del protocolo	33
10.	Formalización de la versión actual.....	34
10.	Oficialización y control de cambios.....	34

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 5 de 34	

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1 Introducción

El presente *Protocolo para la Atención al Ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta* constituye una herramienta fundamental para orientar y fortalecer la atención pública en nuestra entidad. Enmarcado en la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), responde al compromiso institucional de optimizar la calidad, eficiencia y transparencia de los procesos administrativos, articulándose de manera efectiva con la Política de Servicio al Ciudadano.

Reconociendo que la atención al ciudadano constituye un componente estratégico de la gestión pública, este instrumento orienta a los funcionarios y servidores públicos de la entidad en la estandarización de prácticas y en la consolidación de una cultura de servicio basada en el respeto y la garantía de los derechos fundamentales. Estas directrices se sustentan en lo dispuesto en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, que consagra la dignidad humana y el bien común como principios rectores del Estado, reafirmando así el compromiso institucional de promover condiciones de inclusión, equidad y excelencia en la prestación de los servicios.

A través de lineamientos claros, se busca transformar y fortalecer la interacción entre la entidad y la comunidad, garantizando que cada trámite y solicitud sean atendidos con criterios de racionalidad, accesibilidad y respeto. De esta manera, la Alcaldía de San José de Cúcuta consolida su papel como una institución comprometida con el bienestar ciudadano y con la mejora continua de la atención pública.

2 Objetivo

Establecer una herramienta que contribuya al fortalecimiento y la mejora continua de la calidad en la atención al ciudadano, mediante la estandarización de directrices, pautas y comportamientos que impulsen nuevas competencias y destrezas en el relacionamiento con la comunidad, garantizando un servicio público eficiente, transparente y orientado al bienestar de la ciudadanía.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 6 de 34	

3 Descripción general

El presente protocolo está dirigido a todos aquellos que participan en el desarrollo del ciclo del servicio a la ciudadanía de San José de Cúcuta. Su aplicación abarca desde la recepción y atención presentada por la ciudadanía. Este a su vez, está orientado a estandarizar y fortalecer las habilidades de servicio al ciudadano en todas las etapas del proceso, a través de la interacción en los diversos canales disponibles. Además, se concibe como un referente para optimizar recursos y mejorar la capacidad de respuesta de la entidad, garantizando una correcta atención y promoviendo la mejora continua en el servicio. La implementación de este documento es de aplicación obligatoria para todo el personal involucrado en el ciclo de servicio.

4 Elementos comunes en todos los canales

Los ciudadanos, al realizar trámites o solicitar servicios, información, asesoría o asistencia relacionada con las funciones de la entidad, interactúan a través de los distintos canales de atención habilitados. En este contexto, resulta esencial atender los elementos comunes que aplican a todos los canales de atención institucionales (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025)

4.1 Atributos del servicio

Un servicio de calidad se fundamenta en cumplir con una serie de atributos que responden a las expectativas del usuario en cuanto a la atención recibida por parte del servidor. Entre estos, destacan, al menos, los siguientes aspectos (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025):

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 7 de 34	

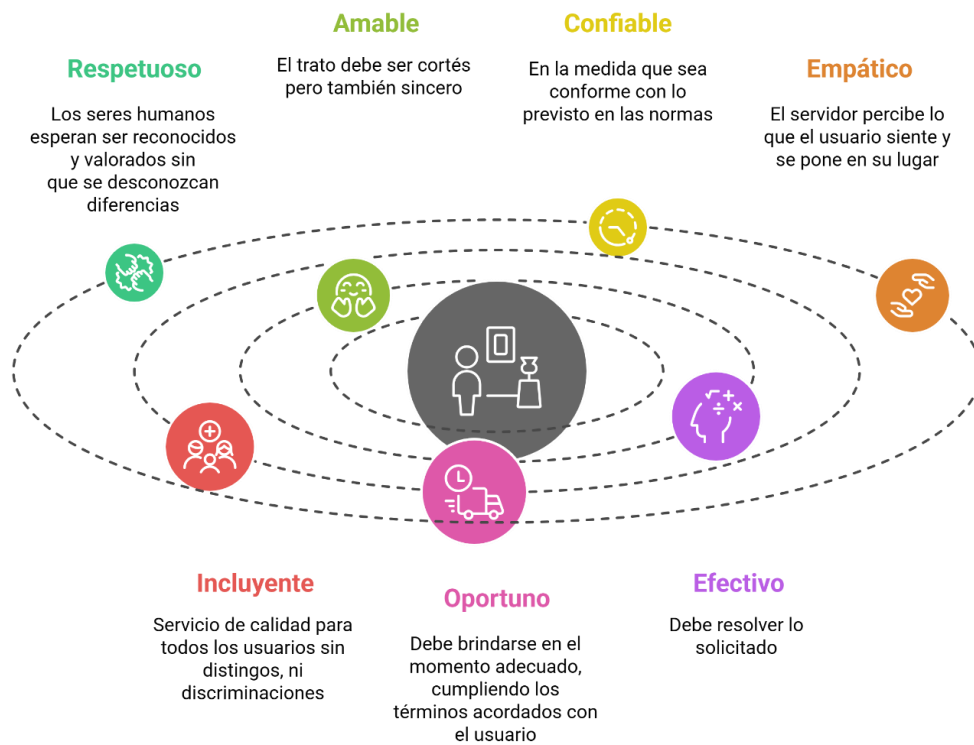


Ilustración 1. Atributos de un servicio de calidad.

Nota. Elaboración propia con base en el Protocolo de servicio a la ciudadanía (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025).

Un buen servicio no se limita a responder a la solicitud del ciudadano, sino que debe satisfacerlo plenamente; es esencial entender sus necesidades y proporcionar la información de manera oportuna, clara y completa.

4.2 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo que se manifiesta a través de la postura, el tono de voz y los gestos. En el servicio al ciudadano, esto se traduce en que los servidores públicos deben mantener una postura erguida y adecuada, además de estar dispuestos a escuchar, empatizar y comprender las necesidades individuales de cada persona (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025).

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 8 de 34	

En este sentido, se espera que el servidor público:

- Anticipe y satisfaga las necesidades del ciudadano.
- Escuche sin interrumpir.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Se comprometa solo con lo que pueda cumplir.
- Sea creativo para ofrecer una experiencia de servicio positiva.

Una atención cálida, ágil y respetuosa genera una buena impresión en el ciudadano, mientras que una actitud desinteresada, la demora sin explicación o la falta de conocimiento pueden deteriorar la imagen del servicio y de la entidad. Además, cuando un usuario muestra comportamientos groseros o violentos, es fundamental exigirle respeto de manera cortés y, en caso de persistencia, solicitar el apoyo del superior inmediato.

4.3 Lenguaje

La habilidad para comunicarse mediante signos lingüísticos es inherente al ser humano. Con base en ello, se proponen las siguientes recomendaciones para garantizar una comunicación eficaz y respetuosa con los ciudadanos (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025):

- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases de cortesía como “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre resultan bien recibidas.
- Se recomienda evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Si se utiliza alguna sigla, es indispensable aclarar su significado.
- Es preferible dirigirse al ciudadano por el nombre con el que se identifica, sin importar si este difiere del registrado en la cédula de ciudadanía o en la base de datos de la entidad.
- Se debe evitar tutear al ciudadano, así como el uso de términos afectivos como “mi amor” o “corazón”, entre otros.
- Para iniciar la comunicación, es adecuado comenzar con “Señor” o “Señora”.
- Se deben evitar respuestas monosilábicas o cortantes, como “Sí” o “No”, ya que pueden interpretarse como frías o poco empáticas.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 9 de 34	

4.4 Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones, los ciudadanos reciben respuestas inesperadas. En estas situaciones, es fundamental ofrecer todas las explicaciones necesarias para que comprendan las razones subyacentes. Con el fin de facilitar la aceptación de una negativa, se recomienda (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025):

- Explicar de manera clara y sin tecnicismos los motivos por los cuales no es posible acceder a la solicitud.
- Proponer alternativas que, aunque no satisfagan completamente la petición original, permitan resolver la situación de forma aceptable, demostrando que el ciudadano es valorado y que se aspira a prestar un servicio de forma correcta pese a las limitaciones.
- Se debe confirmar que el ciudadano ha comprendido la respuesta, las razones que la fundamentan y, en su caso, los pasos a seguir.

4.5 Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público, pueden surgir situaciones en las que los ciudadanos lleguen a la entidad manifestando inconformidad, irritación o incluso furia, ya sea por desinformación o porque la respuesta no cumple con sus expectativas. En estos casos, se recomienda mantener una actitud cordial, establecer contacto visual con el interlocutor y evitar cualquier forma de agresividad, tanto en el lenguaje verbal como en la expresión gestual o la postura corporal (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025).

Para abordar adecuadamente este tipo de situaciones, se debe:

- Permitir que el ciudadano se desahogue, escuchándolo con atención, sin interrumpirlo ni entablar una discusión.
- Evitar calificar su estado de ánimo o pedirle que se calme.
- No tomar la situación de manera personal, ya que la crítica se dirige al servicio y no a la persona.
- Si se presenta un problema similar con otro ciudadano, informar de inmediato al jefe inmediato para buscar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma, es probable que el ciudadano también se tranquilice.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios	Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano	Página 10 de 34	

- Cuidar el tono de voz, pues muchas veces lo determinante no es lo que se dice, sino cómo se dice.
- Utilizar expresiones como “lo comprendo”, “qué pena” o “claro que sí”, que demuestren empatía y conciencia del malestar del ciudadano.
- Ofrecer alternativas de solución, en la medida de lo posible, y comprometerse únicamente con lo que se pueda cumplir.

4.6 Atención de reclamos

Para la atención de reclamos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2025):

- Escuchar al ciudadano con atención y sin interrumpirlo.
- Formular todas las preguntas necesarias para obtener una comprensión precisa del problema y de lo que el usuario solicita.
- Explicar, en primera instancia, lo que se puede hacer y, posteriormente, aclarar de manera tranquila aquello que no es posible realizar.
- Ejecutar de inmediato la solución ofrecida.
- Cumplir con los tiempos establecidos para responder, especialmente en los casos en que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Contactar posteriormente al usuario, en la medida de lo posible, para verificar si quedó satisfecho con la solución brindada.
- Radicar de forma inmediata la queja o reclamo en caso de que se presente de manera escrita.

5 Roles del servicio

5.1 Rol orientador informativo de atención al ciudadano

El orientador informativo de atención al ciudadano es el primer enlace entre la ciudadanía y la administración municipal, actuando fuera de las instalaciones de la alcaldía, encargado de proporcionar información precisa y oportuna sobre los servicios y procedimientos institucionales. Para desempeñar su labor de manera efectiva, cuenta con una Tablet que contiene información institucional actualizada, permitiéndole resolver dudas, orientar sobre trámites y dirigir a los usuarios hacia las dependencias correspondientes. Su función

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 11 de 34	

es esencial para garantizar una atención transparente, eficiente y amigable, contribuyendo a fortalecer la relación entre la administración y la comunidad.

5.2 Rol guardias de seguridad y vigilancia

Su función consiste en prevenir, detener, disuadir y minimizar las situaciones de riesgo o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o los bienes de la entidad. Actúan como el segundo contacto con la ciudadanía, controlando el acceso a las instalaciones y orientando a los usuarios hacia el punto de información o de atención, según la necesidad manifestada.

El guarda de seguridad no debe proporcionar información sobre los requisitos de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, ya que estos pueden variar constantemente debido a cambios en la normativa. Por ello, es fundamental que se abstenga de brindar este tipo de datos, garantizando una atención efectiva y una orientación precisa.

5.3 Rol personal responsable del punto de orientación

Es la persona encargada de orientar a la ciudadanía, verifica la información, los requisitos y la asignación de turnos para asegurar que el servicio se preste en las condiciones establecidas. Además, la entidad brinda acompañamiento a las personas en condición de discapacidad que lo solicitan.

5.4 Rol personal de ventanilla

Es el personal encargado de recibir, verificar y radicar las solicitudes, documentos o requerimientos que los ciudadanos presenten ante la entidad. Este rol garantiza el registro oportuno y correcto de cada trámite en los sistemas institucionales, de acuerdo con los procedimientos vigentes. Asimismo, brinda orientación inicial, asegura un trato respetuoso y facilita el acceso a la información necesaria para que el ciudadano continúe su proceso de manera clara y efectiva.

5.5 Rol secretaria recepcionista

Es la persona encargada de recibir y orientar de manera cordial a quienes son redireccionados a cada una de las dependencias de la entidad, para obtener más información. Su labor abarca la atención tanto presencial como telefónica, gestionando

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 12 de 34	

consultas, canalizando requerimientos para la solución de sus trámites. Además, organiza agendas, coordina citas y administra la correspondencia, lo que contribuye a fortalecer la imagen institucional y a garantizar una correcta atención que genere confianza y satisfacción en la comunidad.

5.6 Rol agente de atención virtual

Es el personal encargado de gestionar y brindar información precisa y oportuna a los ciudadanos a través del portal web institucional y los medios digitales actualmente habilitados por la entidad. Este rol actúa como un facilitador que asegura que la información ingresada por el ciudadano sea canalizada adecuadamente en el gestor documental, garantizando la trazabilidad inicial del contacto y el correcto direccionamiento de las inquietudes planteadas. La entidad proyecta fortalecer este rol en el futuro mediante la implementación de herramientas de inteligencia artificial y asistentes automatizados para optimizar los tiempos de respuesta y la experiencia del usuario.

6 Ciclo del servicio

Cuando hablamos del ciclo de servicio, no se hace referencia únicamente al área o subsecretaría encargada de la atención ciudadana, sino a una perspectiva integral que abarca todos los espacios de interacción tanto presenciales como no presenciales entre la Alcaldía de San José de Cúcuta y los ciudadanos.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 13 de 34	



Ilustración 2. Ciclo del servicio, atención presencial.



Ilustración 3. Ciclo del servicio, atención telefónica.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 14 de 34	



Ilustración 4. Ciclo del servicio, atención virtual.

7 Canales de atención

Los canales de atención al ciudadano son los medios a través de los cuales los usuarios interactúan con la Alcaldía de San José de Cúcuta para realizar consultas, presentar solicitudes o gestionar trámites y servicios. Estos canales son fundamentales para garantizar un acceso directo, ágil y eficiente a la administración pública, promoviendo una comunicación transparente y oportuna entre la ciudadanía y la entidad.

En esta sección se describen los diferentes canales de atención que ofrece la Alcaldía, orientados a asegurar un servicio accesible y de calidad. La entidad dispone de dos modalidades principales: la atención presencial, compuesta por los diversos puntos habilitados para orientar y atender las necesidades de los usuarios, y la atención a través de línea telefónica, diseñada para brindar información y acompañamiento de forma remota.

En cuanto a la atención presencial, la Alcaldía cuenta con los siguientes puntos: La Ventanilla Única del Palacio Municipal, responsable exclusivamente de recibir, radicar y direccionar las PQRSDF presentadas por la ciudadanía; la Ventanilla de la Subsecretaría de Rentas e Impuestos, destinada a trámites tributarios; la Ventanilla CatasIA de la Subsecretaría de

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios	Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano	Página 15 de 34	

Gestión Catastral Multipropósito, especializada en orientación y trámites catastrales; y la Ventanilla SAC de la Secretaría de Educación, encargada de atender asuntos relacionados con el sistema de atención al ciudadano en materia educativa. Estos espacios se complementan con el Punto de Orientación, que ofrece información y guía sobre trámites institucionales.

Por su parte, el canal telefónico permite a la ciudadanía acceder a información sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse, fortaleciendo la accesibilidad y ampliando las alternativas de comunicación.

Cada uno de estos medios ha sido implementado para optimizar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, garantizando un trato respetuoso, transparente y oportuno en todas las etapas del proceso. A continuación, se detallan los protocolos de atención al ciudadano para cada uno de los canales que opera la entidad.

7.1 Canal de atención presencial

Este canal permite la interacción presencial entre ciudadanos y servidores, facilitando la realización de trámites y la solicitud de servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

7.1.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** La imagen del servidor público influye directamente en la percepción que tienen los ciudadanos tanto del funcionario como de la institución. Por ello, es fundamental cuidar la presentación personal, adecuándola al rol desempeñado y protegiendo la imagen institucional. La identificación debe estar siempre visible.
- **Comportamiento:** Actividades como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, o hablar por teléfono celular o con compañeros cuando no sea estrictamente necesario para atender la solicitud, pueden generar una percepción de desinterés hacia las necesidades del ciudadano.
- **Expresividad facial:** La expresión del rostro es crucial. No es necesario forzar una sonrisa; el simple hecho de mirar al interlocutor a los ojos ya denota interés. Además, el lenguaje gestual y corporal debe concordar con la comunicación verbal, mostrando cortesía y educación.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 16 de 34	

- **Voz y lenguaje:** El tono de voz y el vocabulario empleado refuerzan el mensaje transmitido. Por ello, se debe seleccionar cuidadosamente el lenguaje y seguir las recomendaciones del Capítulo 2 del Protocolo. Es importante adaptar la modulación de la voz a cada situación y articular con claridad para que la información sea comprensible.
- **Postura:** La postura adoptada durante la atención al ciudadano refleja actitudes y sentimientos. Se recomienda mantener la columna flexible, con cuello y hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **Puesto de trabajo:** El estado y la apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Si se encuentra sucio, desordenado o lleno de elementos no relacionados con la función, se transmite una imagen de desorganización y descuido.

a. Consejos adicionales:

- Establecer contacto visual con el ciudadano desde su llegada.
- Saludar de inmediato de manera cordial, sin esperar que el ciudadano lo haga primero.
- Brindar atención completa y exclusiva al ciudadano durante la consulta.
- Aplique el sentido común para resolver cualquier inconveniente que surja.
- Respetar el horario de trabajo; en la medida de lo posible, preséntate en el punto de servicio entre 10 y 15 minutos antes del inicio de la jornada para preparar el puesto y estar al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de ausentarse brevemente, asegúrese de que un compañero cubra la ausencia.

Es fundamental conocer las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia. Asimismo, es esencial que los servidores públicos encargados de la atención en cada uno de los puntos de atención hagan uso de la información institucional para resolver las dudas e inquietudes de la ciudadanía, es conveniente saber dónde encontrar información complementaria que facilite el acceso a los ciudadanos cuando lo requieran, garantizando así un servicio integral, eficiente y transparente.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 17 de 34	

7.1.2 Etapas de la atención

7.1.2.1 Orientador informativo de atención al ciudadano

Al orientador informativo de atención al ciudadano le corresponde:

- Saludar cordialmente al ciudadano, diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido). ¿Qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Indague de manera clara y respetuosa sobre el motivo de la visita para determinar la naturaleza del trámite o consulta. "¿Podría indicarme cuál es el trámite o la información que necesita?”.
- Analice la solicitud para determinar si se puede resolver o si requiere una intervención más especializada. Proporcione la información necesaria de manera clara y ordenada.
- Si el trámite o consulta se resuelve. Confirme que el ciudadano ha recibido la información necesaria y finalice la atención de forma cordial. "Su solicitud ha sido resuelta. ¿Necesita algo más? Muchas gracias por acudir a nosotros”.
- Si el ciudadano requiere mayor atención o tiene dudas adicionales: Diríjalo al Punto de Orientación al Ciudadano, donde recibirá un asesoramiento más especializado. "Veo que requiere más detalles sobre este trámite. Le recomiendo acercarse al Punto de Orientación, donde podrán asistirle con mayor profundidad."
- Cierre de la atención. Una vez resuelto el trámite o redireccionamiento al punto de orientación, agradezca al ciudadano. "Gracias por su visita. Recuerde que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional”.

7.1.2.2 Guardia de seguridad y vigilancia

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta al aproximarse el ciudadano, evitando obstruir su paso.
- Establecer contacto visual y sonreír, sin mostrar desconfianza.
- Saludar de manera cordial, por ejemplo, con “Buenos días/tardes” o “Bienvenido/a...”.
- Si es necesario revisar maletines, paquetes u otros artículos personales, informar al ciudadano de forma respetuosa y cordial, explicándole que esta medida garantiza la seguridad de todas las personas en la entidad.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 18 de 34	

- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos, de la ventanilla o dependencia a la que debe dirigirse.

7.1.2.3 Responsable del punto de orientación

Al responsable del punto de orientación le corresponde:

- Saludar cordialmente al ciudadano, diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido). ¿Qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano cuente con todos los documentos requeridos para realizar su trámite.
- Proporcionar información basada en los documentos oficiales de la Entidad, que especifiquen los requisitos, la forma de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para los trámites o servicios.
- Si el ciudadano no dispone de alguno de los documentos solicitados, indicarle cuál falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- En caso de que sea posible diligenciar el documento faltante en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila correspondiente.

7.1.2.4 Personal de Ventanilla

Los servidores de ventanilla, al igual que otros funcionarios públicos, interactúan con el ciudadano en distintos momentos. En cada ocasión, les corresponde:

En el contacto inicial

- Saludar de manera cordial, con una sonrisa, estableciendo contacto visual y demostrando con la expresión facial la disposición para atender: por ejemplo, "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a" o "Mi nombre es [nombre y apellido]. ¿En qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y utilizarlo al dirigirse a él, precediéndolo de "Señor" o "Señora".

En el desarrollo del servicio

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 19 de 34	

- Brindar atención exclusiva al ciudadano, escuchándolo con plena atención.
- Confirmar que se comprende su necesidad, utilizando expresiones como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y proporcionar toda la información necesaria de manera clara y precisa.

a. Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público necesita abandonar su puesto de trabajo, debe dirigirse previamente al ciudadano para:

- Explicarle las razones de su salida y ofrecerle un aproximado del tiempo de espera.
- Solicitar su autorización antes de retirarse y aguardar su respuesta.
- Al regresar, agradecerle diciendo: “Gracias por su amable espera”.

b. Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede resolverse en ese punto de servicio, el servidor público deberá:

- Explicar al ciudadano las razones por las cuales debe ser remitido a otro punto.
- Si dicho lugar se encuentra en una sede diferente, proporcionarle por escrito la dirección exacta, el horario de atención, los documentos requeridos y, de ser posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto de remisión está en el mismo lugar, indicarle a dónde dirigirse e informar al servidor correspondiente sobre el asunto y el nombre del ciudadano.

c. Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede resolverse de inmediato, el servidor público debe:

- Explicar al ciudadano el motivo de la demora.
- Informar la fecha en la que se emitirá la respuesta y el medio por el cual se le comunicará.

En la finalización del servicio

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 20 de 34	

- Informar al ciudadano sobre los pasos a seguir en caso de que quede alguna tarea pendiente, y, como norma, preguntarle: “¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”
- Despedirse con una sonrisa, utilizando el nombre del usuario y anteponiendo con “Sr.” o “Sra.”
- Verificar, si es el caso, los compromisos asumidos y darles el seguimiento correspondiente
- Si se presenta alguna dificultad para responder, comunicarlo al jefe inmediato para que solucione el asunto de manera integral.

Atención preferencial

La Alcaldía de San José de Cúcuta garantiza la atención prioritaria y preferencial a los ciudadanos que, por su condición particular, requieren un servicio ágil y sin barreras.

En cumplimiento de la **Ley 1171 de 2007 (Art. 9)**, la entidad dispone de una ventanilla y mecanismos de atención preferencial para facilitar las gestiones de las personas mayores. Para efectos de este protocolo, y en armonía con la **Ley 1251 de 2008** y la **Ley 2055 de 2020** (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores), se considera beneficiario de esta atención preferencial a toda persona que cuente con **sesenta (60) años de edad o más**.

Asimismo, este trato preferencial se extiende de manera obligatoria a:

- Mujeres en estado de embarazo.
- Personas con discapacidad (física, sensorial o cognitiva).
- Personas en situación de vulnerabilidad.
- Personas de talla baja.
- Miembros de grupos étnicos minoritarios
- Niños, niñas y adolescentes.

a. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Al ingresar a la sala de espera, el servidor público debe orientar a los usuarios para que se ubiquen en las áreas designadas.
- La atención a este grupo se efectúa conforme al orden de llegada.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 21 de 34	

b. Atención a niños, niñas y adolescentes

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

- Tienen prioridad en la asignación de turnos frente a otros ciudadanos.
- Se debe seguir el guion, protocolo y procedimiento establecidos por la entidad para atender a este grupo.
- Es fundamental escuchar con atención y brindar un tratamiento confidencial a cada solicitud o queja.
- No se debe expresar duda ni incredulidad sobre lo manifestado por el menor; en cambio, se recomienda preguntar para comprender mejor.
- Se debe dirigir a los menores por su nombre, evitando el uso de apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Es aconsejable comunicarse en un lenguaje claro y apropiado a su edad.

c. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran en situación de vulnerabilidad a las personas que han sido víctimas de violencia, los desplazados y quienes se encuentran en condiciones de pobreza extrema. Para evitar mayores traumas y la revictimización, es fundamental que el modelo de servicio incorpore actitudes que reconozcan su derecho a recibir atención y asistencia humanitaria. En el marco del protocolo de servicio, corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin emitir juicios de valor.
- Tratar con dignidad a las personas que han experimentado situaciones extremas.

d. Grupos étnicos minoritarios

Este grupo está compuesto por pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Determinar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En caso de requerir intérprete, y si la entidad dispone de uno, solicitar el apoyo de dicho profesional o de un acompañante que hable español.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 22 de 34	

- Si ninguna de estas alternativas es posible, pedirle a la persona que explique su solicitud mediante señas, teniendo en cuenta que este procedimiento puede resultar laborioso y requerir paciencia y compromiso en el servicio.
- Solicitar los documentos, también a través de señas, de modo que, al revisarlos, se comprenda la naturaleza de la solicitud o trámite.

e. Personas en condición de discapacidad

- Conocer las distintas condiciones de discapacidad.
- Tratar a las personas adultas con discapacidad con el respeto y la dignidad que merecen, evitando hablarles con un tono infantil, acariciarles la cabeza o comportamientos similares.
- Mantener una actitud natural al interactuar con ellas, evitando gestos o comentarios inapropiados, como risas burlonas, miradas de doble sentido o expresiones imprudentes.
- Antes de ofrecer ayuda, preguntar: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Si la persona con discapacidad está acompañada, permitirle decidir si realizará la gestión por sí misma o si prefiere que su acompañante lo haga.
- No asumir sus necesidades; en su lugar, brindarles el tiempo suficiente para expresarlas y esperar a que terminen de hablar, incluso si se puede anticipar el final de su frase.
- Asegurarse de que la información proporcionada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y, si es necesario, repetir el mensaje de manera clara y sencilla.

f. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- Evite halar la ropa o el brazo de la persona.
- Manténgala informada sobre las acciones que se están realizando para atender su solicitud.
- Bríndele una orientación clara, utilizando expresiones como: “Al frente suyo se encuentra el formato” o “A su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona cuenta con un perro guía, no los separe ni distraiga o consienta al animal.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 23 de 34	

- Si la persona solicita ayuda para desplazarse de un lugar a otro, apoye su movilización colocando su mano sobre su hombro o brazo.
- Al entregar documentos, indique claramente cuáles son; y si se entrega dinero, especifique el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si, por algún motivo, el servidor público debe retirarse de su puesto, informe a la persona ciega antes de dejarla sola.

g. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Mantener contacto visual y hablar de frente, articulando las palabras de forma clara y pausada, sin exagerar.
- Evitar taparse la boca o girar la cara, ya que esto dificulta la lectura de labios.
- No utilizar gesticulaciones exageradas al comunicarse.
- Prestar especial atención al lenguaje corporal, dado que la información visual es crucial.
- Si no se entiende lo que la persona sorda intenta decir, solicitar que lo repita o, en su defecto, que lo escriba, en lugar de fingir comprensión.
- Si se utiliza la escritura para comunicarse, ésta debe ser breve y clara.
- En caso de requerir intérprete, y si la entidad dispone de uno, solicitar el apoyo de dicho profesional.

h. Atención a personas con sordoceguera

- Es recomendable señalar su presencia tocando suavemente el hombro o el brazo de la persona.
- Si la persona se encuentra concentrada en otra actividad, espere hasta que esté disponible para atender.
- Dado que se desconoce si conserva capacidad visual, ubíquese en su campo de visión.
- En caso de que la persona utilice audífonos, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Siga las indicaciones del acompañante respecto al método de comunicación que la persona prefiere.

i. Atención a personas con discapacidad física o motora

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 24 de 34	

- No manipule ni reubique sus dispositivos de asistencia, como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, colóquese frente a ella manteniendo una distancia mínima de un metro.

j. Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Ofrecer información de manera visual mediante mensajes claros y concisos.
- Mostrar paciencia tanto al hablar como al escuchar, ya que la persona podría necesitar más tiempo para comprender los conceptos y transmitir la información necesaria.

k. Atención a personas con discapacidad mental

- Formular preguntas breves, utilizando un lenguaje claro y sencillo, para identificar las necesidades de la persona.
- Evitar críticas o discusiones que puedan provocar irritación o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información proporcionada ha sido comprendida.
- Considerar las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

l. Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no dispone de ventanillas adaptadas para personas de baja estatura, se debe buscar una solución que permita ubicar al interlocutor a una altura adecuada para facilitar la comunicación.
- Atender al ciudadano de acuerdo con su edad cronológica, evitando tratar a las personas de baja estatura como si fueran niños, lo cual resulta inapropiado.

7.1.2.5 Secretaria recepcionista

A la secretaria recepcionista le corresponde:

- Saludar cordialmente al ciudadano, diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido). ¿Qué servicio o trámite solicita?”

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 25 de 34	

- Solicite y registre los datos básicos del ciudadano para garantizar el seguimiento de su atención. "¿Podría proporcionarme su nombre completo, barrio de residencia, tipo y número de documento, por favor? Esto nos ayudará a registrar su solicitud correctamente."
- Escuche activamente al ciudadano para identificar el motivo de su visita y la naturaleza de su solicitud o trámite. "Cuénteme, ¿en qué trámite o servicio necesita asistencia hoy? ¿es una consulta sobre un trámite o requiere información adicional?"
- Ofrezca una orientación inicial respecto al trámite o servicio solicitado.
- Verifique que el ciudadano haya recibido la información o atención requerida y finalice el proceso de manera cordial. "¿Quedó clara la información? Si necesita algo más, por favor, no dude en decírmelo. Muchas gracias por su visita y que tenga un excelente día."

7.1.3 Puntos de atención a la ciudadanía

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, artículo 7, inciso 5°, la Alcaldía de San José de Cúcuta se compromete a vigilar y asegurar que el trato a toda la ciudadanía y a los grupos de valor sea respetuoso, considerado y diligente, garantizando así los derechos constitucionales y legales. Además, se anexa la "Carta de Trato Digno", en la que se detalla la guía y ubicación de cada una de las dependencias de la Alcaldía, así como una matriz informativa que contiene los trámites y servicios que se realizan en cada una de ellas para quienes requieran más información. Con el fin de ofrecer un servicio de calidad y oportunidad, se pone a disposición de la comunidad los principales canales de atención:

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 26 de 34	

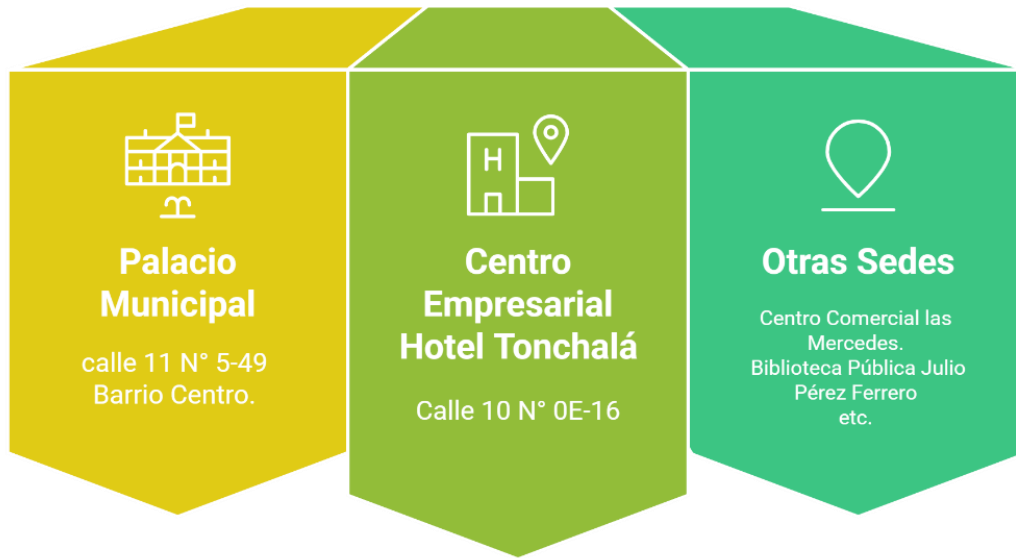


Ilustración 5. Puntos de atención al ciudadano.

Anexo 1. Carta de Trato Digno

Anexo 2. Matriz trámites y servicios Alcaldía Cúcuta.

7.2 Canal de atención telefónica

El canal telefónico es un medio de contacto que permite a la ciudadanía obtener información de la Alcaldía de San José de Cúcuta de manera efectiva. Se encuentran a disposición el número telefónico 607 5960051 para garantizar que las llamadas sean atendidas con la prontitud requerida. A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, utilizando redes de telefonía fija.

7.2.1 Recomendaciones generales

- Colocar el micrófono a unos 3 cm de la boca y retirar cualquier objeto (como esferos, dulces, chicles, etc.) que pueda interferir con la vocalización y emisión de la voz.
- Responder a la llamada con amabilidad y respeto, ya que la actitud se percibe incluso a través del teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, la cual se refleja en el tono de voz.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios	Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano	Página 27 de 34	

- Sustener el auricular con la mano opuesta a la que se utiliza para escribir, dejando esta libre para anotar mensajes o buscar la información solicitada en el computador.
- Conocer y utilizar todas las funciones del teléfono.
- Contar con un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, especificando la dependencia responsable y los datos de contacto.
- Tener a disposición un listado de las sedes de la entidad, tanto en la ciudad como en otras ubicaciones, en caso de existir.
- Seguir los guiones preestablecidos al responder.
- Evitar conversar con terceros mientras se atiende una llamada.

Algunos consejos adicionales:

- **Tono de voz:** En la comunicación telefónica, el tono de voz no solo proyecta la imagen institucional, sino que también refuerza el mensaje que se desea transmitir. Una voz monótona puede dar la impresión de desinterés, como si se atendiera por cumplir, sin buscar satisfacer las necesidades del interlocutor. Por ello, se recomienda utilizar un tono dinámico y enérgico, que exprese seguridad y genuina disposición a ayudar.
- **Lenguaje:** Es esencial prestar atención a la elección de palabras y adherirse a las recomendaciones sobre el uso del lenguaje, tal como se indica en el Capítulo 4: Elementos Comunes a Todos los Canales (4.3. Lenguaje).
- **Vocalización:** Se debe pronunciar cada palabra de manera clara, evitando omitir letras, y respirar de forma pausada para asegurar que las palabras se articulen correctamente.
- **Velocidad:** La velocidad de la conversación telefónica debe ser ligeramente inferior a la empleada en un diálogo cara a cara.
- **Volumen:** El volumen de la voz debe ser moderado; una correcta articulación permitirá que el ciudadano escuche adecuadamente sin necesidad de aumentar excesivamente el volumen.

7.2.2 Guía para la implementación del canal de atención telefónica

7.2.2.1 Contacto inicial

Saludo:

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 28 de 34	

“¡Buenos (días, tardes o noche)! Bienvenido(a) a la Línea de Orientación de la Alcaldía de San José de Cúcuta. Si tienes alguna duda sobre nuestros trámites y servicios, con gusto estamos para asesorarte.”

Solicitud de datos para garantizar la calidad de la atención:

“Para poder atender su consulta de manera óptima y garantizar la calidad de esta llamada, por favor suministre los siguientes datos: su nombre, tipo y número de documento de identidad, barrio en donde vive y número de contacto. Esto nos permitirá devolverle la llamada en caso de que se interrumpa la comunicación.”

Verificación de la necesidad:

“¿En qué puedo ayudarte hoy? ¿Estás consultando algún trámite, buscando información sobre nuestros canales de atención o necesitas datos específicos de algún servicio?”

Confirmar si el ciudadano requiere información sobre:

- Atención Presencial
- Atención Virtual
- Detalles de algún trámite en específico
- Información de contacto de alguna dependencia (atención telefónica o por correo electrónico)

7.2.2.2 Desarrollo del servicio

- Recepción y registro: Escuchar la consulta del ciudadano y determinar a qué canal o trámite corresponde.
- Brindar la información: Utilizar los apartados anteriores para responder de forma clara y precisa, por ejemplo: “Para realizar el trámite de ‘Concepto Uso Sanitario’, debe ingresar a nuestro portal, seleccionar ‘Trámites’, elegir ‘Concepto Sanitario’, diligenciar el formulario en este enlace [enlace] y posteriormente solicitar una visita a través del sistema [enlace]. El tiempo estimado es de 3 meses.”
- Ofrecer apoyo adicional: “¿Necesitas más información o asistencia con algún otro trámite?”

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 29 de 34	

En caso de requerir seguimiento o asesoría más especializada, derivar la consulta al departamento correspondiente o tomar datos para gestionar la solicitud.

7.2.2.3 Cierre de la atención

“Gracias por comunicarte con la Línea de Orientación de la Alcaldía de San José de Cúcuta. Si tienes otra consulta, no dudes en contactarnos. ¡Que tengas un excelente día!”

7.2.3 Información para la orientación al ciudadano

a. Información general de la atención presencial:

“Para atención presencial, contamos con los siguientes puntos de atención y horarios:”

Direcciones y horarios: **Punto 1:** Dirección: Alcaldía de San José de Cúcuta, Calle 11 No. 5-49, Palacio Municipal, Barrio Centro. **Punto 2:** Dirección: Edificio Centro Empresarial Hotel Tonchalá, Calle 10 No. 0E-16. **Horarios de atención:** lunes a viernes de 7:00 a 11:00 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

Ejemplo de respuesta: “Para una atención presencial, te invito a acudir a la Alcaldía de San José de Cúcuta, Calle 11 No. 5-49, Palacio Municipal o al Edificio Centro Empresarial Hotel Tonchalá, Calle 10 No. 0E-16, dentro del horario de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.”

b. Información general de la atención virtual

Ingreso a la plataforma: “Puedes ingresar a la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta y dar clic en la sección SERVICIOS para ver todos nuestros trámites y servicios disponibles.”

Sub-opciones dentro del portal virtual:

- Oficina Virtual

Descripción: “En la Oficina Virtual encontrarás módulos para realizar distintos trámites, tales como: Generar Paz y Salvo; Pago de recibos de grúas; Registro de impuestos menores

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 30 de 34	

y tributos; Liquidación del ICA anual, retelCA, novedades y estado de cuenta; Inscripción de establecimiento; Generación de la liquidación del impuesto predial, pagos y verificación del estado de factura; Liquidación solo valorización; Verificación del estado de paz y salvo.”

Ejemplo: “Selecciona el módulo que corresponda al trámite que deseas realizar y sigue las instrucciones en pantalla.”

- Puntos de Atención

Descripción: “Dentro del sitio web también se especifican los puntos de atención para que puedas acudir personalmente si lo prefieres.”

- Ventanilla Única

Descripción y opciones: “Si deseas realizar una petición, queja, solicitud o reclamo, puedes hacerlo de dos formas:” Radicando en ventanilla presencial: Dirección: Calle 11 No. 5-49, Palacio Municipal, Barrio Centro. Horarios: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. – 5:30 p.m. O radicando en ventanilla virtual: *Opción 1.* CREAM TU PETICIÓN para registrar una nueva petición. *Opción 2.* CONSULTA TU PETICIÓN para verificar el estado de una petición ya registrada.

- Trámite “Concepto Uso Sanitario”

Descripción: “Este trámite está dirigido a establecimientos como almacenes de ropa y calzado, graneros y tiendas, centros comerciales, grandes superficies, restaurantes y bares, y otros (excepto droguerías y fábricas).”

Pasos a seguir: 1) Ingresar a la página web de la Alcaldía. 2) En el menú, seleccionar la opción TRÁMITES. 3) Elegir el trámite: Concepto Sanitario (Nota: En el caso de Aguas de Consumo Humano, la solicitud la genera el IDS.). 4) Diligenciar el formulario de inscripción del establecimiento. Para esto solo debes dar clic a “Clic Aquí”. 5) Solicitar una visita a través del sistema de gestión documental. Dando clic a “Clic Aquí”. Para solicitar la visita debes ingresar con usuario y contraseña, seleccionar la opción “PQRS”, luego el ítem “Solicitud” y el asunto “Solicitud de Visita”

Tiempo estimado: “La resolución del trámite tiene un tiempo estimado de 3 meses.”

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios	Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano	Página 31 de 34	

Seguimiento: Para hacer seguimiento a tu solicitud, debes dar clic en “Clic Aquí”

- Trámites Generales

Descripción: “En la sección de Trámites Generales podrás: 1) Consultar el estado de un trámite con el número de radicado. 2) Descargar documentos como: Certificado de estratificación socioeconómica, Certificado de riesgos, Concepto de uso de suelos, Consulta al Programa Colombia Mayor, Carta de residencia, entre otros.”

Finalmente, la plataforma también cuenta con otros servicios disponibles como: Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público. Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado. Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial. Apertura y registro de libros de organizaciones comunales. (... y muchos otros trámites, tales como exenciones impositivas, permisos, certificaciones, modificaciones de registros, etc.)

Ejemplo de respuesta: “Para conocer más acerca de todos los trámites y servicios que ofrecemos en nuestra plataforma virtual te invitamos a explorar la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta, en caso de dudas específicas, te ofrecemos una asistencia en el proceso”.

7.3 Canal de atención virtual

El canal de atención virtual constituye el entorno digital diseñado por la Alcaldía para permitir que la ciudadanía acceda a los servicios del Estado de forma remota, eficiente y segura. Este canal está alineado con la Política de Gobierno Digital y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), buscando optimizar la relación administración-ciudadano mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Su objetivo primordial es garantizar la accesibilidad total a la oferta institucional, permitiendo que los trámites y consultas se realicen sin necesidad de desplazamiento físico, promoviendo así la transparencia y la agilidad administrativa.

7.3.1 Herramientas y servicios del canal virtual

La plataforma central de este canal es el Portal Web Institucional, los cuales funcionan como el punto único de acceso para la interacción digital. Actualmente, la entidad cuenta con las siguientes herramientas operativas:

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 32 de 34	

- **Formularios de Radicación Electrónica:** Módulos estandarizados dispuestos en el portal institucional para la recepción formal de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Estos formularios permiten al ciudadano adjuntar soportes y recibir un número de radicado para el seguimiento de su solicitud.
- **Sección de Trámites y Servicios:** Espacio informativo donde se consolida la guía de trámites, requisitos, costos (si aplican) y enlaces de gestión para las diferentes necesidades ciudadanas.
- **Correo Electrónico Institucional:** Medio oficial complementario para el intercambio de información administrativa y notificaciones, garantizando la validez jurídica de las comunicaciones electrónicas.
- **Módulo de Consulta de Estado de Trámites:** Funcionalidad que permite al usuario conocer en tiempo real la etapa en la que se encuentra su requerimiento, fortaleciendo el control social y la confianza en la gestión pública.

7.3.2 Proyecciones de innovación y transformación digital

La entidad reconoce la importancia de evolucionar hacia una administración más inteligente y cercana. En este sentido, la institución proyecta la futura integración de canales digitales complementarios, tales como herramientas de inteligencia artificial (Chatbots) y servicios de mensajería instantánea (WhatsApp), como parte de su estrategia de transformación digital y mejora continua del servicio.

Nota 1: La activación de estas herramientas estará sujeta a la disponibilidad técnica y presupuestal, y su puesta en marcha será informada oficialmente a la ciudadanía a través de los medios institucionales vigentes.

8 Derechos de la ciudadanía y grupos de valor

Este apartado reafirma el compromiso de la Alcaldía de San José de Cúcuta en garantizar un servicio público que respete la dignidad y promueva la equidad en cada interacción. Se reconoce el derecho de los ciudadanos a ser tratados con el respeto que su condición merece, a obtener información y orientación sobre los asuntos de competencia de la Función Pública, y a presentar sus solicitudes a través de cualquier canal disponible, ya sea de forma verbal, por escrito o mediante otros medios idóneos.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 33 de 34	

Además, se garantiza el acceso al estado de sus trámites, el derecho a recibir respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos y la atención especial para quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Para ampliar esta información, se anexa un documento detallado que recoge de manera integral los derechos que asisten a la ciudadanía, orientados a brindar un servicio de calidad y oportunidad.

Anexo 3. Derechos de la ciudadanía y grupos de valor

9 Seguimiento, medición y mejora del protocolo

El presente protocolo será objeto de seguimiento y evaluación continua, con el fin de verificar su adecuada implementación, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio al ciudadano.

El seguimiento se realizará a través de los mecanismos institucionales de control y evaluación del desempeño del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, en articulación con el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para tal efecto, se contemplan las siguientes acciones:

- Monitoreo de la aplicación del protocolo: Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
- Supervisión operativa del servicio: Realizar revisiones periódicas del funcionamiento de los canales de atención, especialmente la línea telefónica, verificando que las dependencias atiendan oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.
- Medición de la calidad del servicio: Evaluar la oportunidad, claridad, pertinencia y satisfacción en la atención brindada al ciudadano, a través de instrumentos como encuestas de satisfacción, seguimiento a PQRSDF y reportes del gestor documental.
- Seguimiento a indicadores: Analizar periódicamente indicadores asociados al proceso, tales como tiempos de respuesta, número de solicitudes atendidas, nivel de satisfacción del usuario y cumplimiento de los términos legales.

	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-PT-01	
	Subproceso Administración de trámites y servicios a los usuarios		Versión: 01	Fecha: 02/12/2025
	Protocolo para la atención al ciudadano		Página 34 de 34	

- Acciones de mejora: Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, derivadas de los resultados del seguimiento, de los informes institucionales disponibles, evaluaciones de desempeño y retroalimentación de la ciudadanía.
- Socialización y actualización: Garantizar la difusión permanente del protocolo y su actualización conforme a cambios normativos, tecnológicos o institucionales, incluyendo la posible implementación de nuevos canales de atención.

10. Formalización de la versión actual

Elaboró	Lisette Tatiana Gutiérrez Araque – Contratista 02/12/2025
Actualizó	Deivi Francisco Becerra Rodríguez – Jefe de Oficina – Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano 02/12/2022
Aprobó	Deivi Francisco Becerra Rodríguez – Jefe de Oficina – Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano 02/12/202219/12/2025
Aprobó para el Sistema de Gestión	Miguel Ángel Enciso Jáuregui - Subsecretario - Subsecretaría de Proyección Socioeconómica 02/12/2025

10. Oficialización y control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
02/12/2025	01	Creación del Documento. Actualización de la codificación conforme a la estandarización documental y al rediseño institucional.