

# OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Alcaldía Municipal de Sibaté



**Sibaté**  
Gobierno para todos

## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Nuestros funcionarios están comprometidos con brindar atención:



### CANAL PRESENCIAL Oficina de Atención al Usuario



Calle 10 No. 8-01, Sibaté,  
Cundinamarca.  
**Horario de atención y recepción de correspondencia:**  
Lunes a viernes: 7:00am a 12:30pm  
y de 1:30pm a 5:00pm.  
Sábado: de 8:00am a 12:00pm.

### CANAL TELEFÓNICO Oficina de Atención al Usuario



Línea telefónica de Atención al Usuario (+57) 1 725 0106  
**Horario de atención:**  
Lunes a viernes: 7:00am a 12:30pm  
y de 1:30pm a 5:00pm.  
Sábado: de 8:00am a 12:00pm.

### CANAL VIRTUAL Oficina de Atención al Usuario



**Página Web:**  
<http://sibate-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>



**Correo electrónico:**  
[contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@sibate-cundinamarca.gov.co)



**Redes Sociales**  
**Facebook:**  
<https://www.facebook.com/AlcaldiaMunicipalDeSibate/>



**Twitter:** @AlcaldiaSibate



**Instagram:**  
@AlcaldiaSibateOficial

Las solicitudes radicadas por los medios virtuales, se reciben las 24 horas del día, se gestionan en días hábiles.

## CANALES DE ATENCIÓN



Todas las personas y/o partes interesadas, podrán presentar sus peticiones a la Alcaldía Municipal de Sibaté por medio de los canales dispuestos para tal fin.

## TRÁMITES



- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, de información y certificaciones.
- Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Peticiones

Quejas

Reclamos

Sugerencias

Solicitudes de información

Acciones de tutela

# OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Alcaldía Municipal de Sibaté



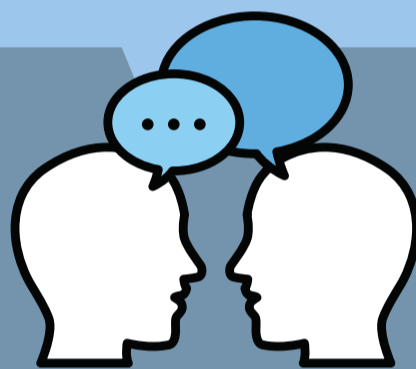
Sibaté  
Gobierno para todos

## ¿QUÉ DEBE CONTENER UNA SOLICITUD?

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere el caso.



## Si la petición es verbal...



1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta su petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación.
6. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridas por la ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al petionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
7. La identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

## FORMATOS

1. Recepción de Solicitudes: PE-AU-F-01
2. Buzón de Sugerencias: PE-AU-F-02
3. Acta de Apertura de Buzón: PE-AU-F-03
4. Planilla Línea Telefónica: PE-AU-F-04
5. Planilla de Recepción y Registro Interno: PE-AU-F-05
6. Normograma Atención al Usuario: PE-AU-GC-01
7. Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase I: PE-AU-F-07
8. Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase II: PE-AU-F-08
9. Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario: PE-AU-F-09



## RECURSOS



- Manual Atención al Usuario: PE-AU-M-02  
Procedimiento Trámite y Gestión de Solicitudes: PE-AU-PR-01  
Procedimiento Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario: PE-AU-PR-02