

PROTOCOLO DE **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

CAMBIORADICAL

01 Nuestro Compromiso con la Ciudadanía.

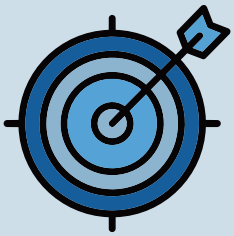
En el Partido Cambio Radical creemos que una relación cercana con la ciudadanía comienza por escuchar con atención y responder con respeto. Este protocolo orienta la manera en que recibimos y atendemos a quienes buscan información, presentan peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, o desean participar en las actividades del Partido.

Nuestro propósito es que cada persona encuentre una atención clara, amable y confiable, tanto en la página web como en los demás canales institucionales habilitados. Queremos que la ciudadanía sepa a dónde acudir, qué puede esperar y cómo hacer seguimiento a su solicitud.

02 Presentación

El presente protocolo establece los lineamientos generales para la atención de la ciudadanía, orientados a garantizar una comunicación clara, respetuosa y oportuna con las personas que desean presentar solicitudes, inquietudes, propuestas o requerimientos ante la organización.

03 Objetivo



Definir las orientaciones para brindar una atención organizada, eficiente y cercana a la ciudadanía, fortaleciendo los canales de comunicación institucional y promoviendo respuestas oportunas.

04 Principios de atención

La atención a la ciudadanía se desarrollará bajo los principios de respeto, transparencia, orientación al servicio, oportunidad, confidencialidad y responsabilidad institucional.



05 Canales de atención

La ciudadanía podrá comunicarse mediante los canales institucionales habilitados por la organización.

Ruta de atención

1. Recepción de la solicitud.
2. Registro y clasificación del requerimiento.
3. Revisión por el área competente.
4. Gestión y elaboración de respuesta.
5. Comunicación al ciudadano.
6. Seguimiento y cierre de la solicitud.

06 Tipos de solicitudes

Se atenderán peticiones, solicitudes de información, sugerencias, observaciones, reclamos y demás requerimientos relacionados con la actividad institucional.

07 Compromiso institucional

La organización promueve una atención cercana, transparente y efectiva, fortaleciendo la relación con la ciudadanía mediante canales permanentes de comunicación.

08 Como puedes comunicarte con nosotros

Canal	Uso principal	Información por publicar	Nuestro compromiso
Formulario web	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de participación.	Enlace visible, aviso de privacidad, campos obligatorios y número de radicado.	Acuse automático o confirmación de recibido.
Correo electrónico	Envío de solicitudes y documentos.	Dirección oficial y recomendaciones sobre anexos.	Confirmación de recepción y radicación.
Teléfono o WhatsApp institucional	Orientación inicial y consulta del estado.	Número, horario y reglas de uso.	Registro de la atención cuando origine una solicitud formal.
Redes sociales	Información general y orientación hacia el canal adecuado.	Mensaje automático con enlace al formulario.	No solicitar datos sensibles en comentarios públicos.
Atención presencial	Orientación o recepción de documentos, si se habilita.	Dirección, horario, accesibilidad y cita previa.	Constancia de recibido.

09 Que solicitudes puedes presentar

Tipo	Descripción	Ejemplo
Petición	Solicitud respetuosa de información, actuación, orientación o reconocimiento.	Información sobre reposición de votos, programas, estatutos, actividades o participación.
Queja	Manifestación de inconformidad frente a la conducta o atención de una persona vinculada al Partido.	Trato irrespetuoso o discriminatorio.
Reclamo	Inconformidad por un servicio, trámite o respuesta recibida.	Falta de respuesta o información incompleta.
Sugerencia	Propuesta para mejorar la gestión, participación o atención.	Crear un espacio territorial de diálogo.
Felicitación	Reconocimiento por una gestión o atención satisfactoria.	Agradecimiento a un equipo territorial.
Denuncia o alerta	Información sobre hechos presuntamente irregulares.	Posible uso indebido del nombre o símbolos del Partido.