



GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

DIRECCIÓN GESTIÓN
DE LA CALIDAD



Memorando N. °: GADMSD-DGC-2015-071-MC

Santo Domingo, 30 de julio de 2015

PARA: PERSONAL DEL GADMSD

Asunto: Protocolo de Servicios

Adjunto al presente sírvanse encontrar la Resolución **GADMSD-R-VMQ-2015-0194**, de fecha 20 de julio de 2015, mediante el cual el Sr. Alcalde expide el **"MANUAL QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO"**, para su conocimiento y aplicación permanente, en la prestación de servicios y atención de calidad a la ciudadanía o usuarios internos del GADMSD.

Se les agradece por su atención

Atentamente,

Viviana Anzules Sánchez
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (E)



Elaborado por: Ing. Adriana Rojas E.





**GAD MUNICIPAL
SANTO DOMINGO**
PROCURADURÍA SÍNDICA



Memorando N° GADMSD-PS-2015-1956-M

Santo Domingo, 28 de julio del 2015

PARA: Ing. Viviana Anzules Sánchez
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ASUNTO: Se remite Resolución

Mediante el presente remito a Usted la Resolución GADMSD-R-VQM-2015-0194, de fecha 20 de julio del 2015, mediante la cual el señor Alcalde expide el: **"MANUAL QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO"**, para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente,


Dr. Wilman Armijos Arce
PROCURADOR SÍNDICO MUNICIPAL



ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	SUMILLA
Elaborado por:	Ab. Holmer Zambrano	Subdirector Jurídico	

Caso: 19459-29564

 **GESTIÓN DE LA
CALIDAD**
RECIBIDO

29 JUL 2015

recibido por: Holmer
por: 11440
por: 



$$\sum_{i=1}^n \lambda_i \frac{\partial f_i}{\partial x} = 0$$

$$\sum_{i=1}^n \lambda_i \frac{\partial f_i}{\partial x_j} = 0$$



GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



RESOLUCIÓN GADMSD-R-VQM-2015-0194

Sr. Víctor Manuel Quirola Maldonado
ALCALDE DEL CANTÓN

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 227, establece que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el primer inciso del artículo 229, establece que: *"Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público"*;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el numeral 25 del artículo 66, determina que se debe reconocer y garantizar a las personas: *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características"*;

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 22 literal b), determina que es deber de las y los servidores públicos: *"Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades"*; Este deber del servidor público es ratificado por el GADMSD en el artículo 27 literal b) del Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de las servidoras y servidores que laboran bajo el Régimen LOSEP en el GADMSD;

Que, el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano para Trabajadores amparados por el Código del Trabajo, aprobado mediante Resolución No. 001-DRTM-RI-JFM-MRL-2011, de 29 de septiembre del 2011, establece obligaciones para los trabajadores en el artículo 31, disponiendo en el numeral 14 el *"guardar una inmejorable conducta, respetando las normas de moral, ética y disciplina"*, y en el numeral 19 del citado artículo, se establece que el/la trabajador/a debe observar el *"mantener siempre las buenas relaciones y cortesía con el público (ciudadanía) y compañeros de trabajo"*.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



Que, mediante Resolución No. GADMSD-R-VQM-2014-359, de 19 de diciembre del 2014, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GADMSD, siendo un objetivo institucional el adoptar técnicas de gestión modernas, con procedimientos de trabajo tendientes a lograr la eficacia y eficiencia del GADMSD en un marco de calidad y calidez en los servicios ciudadanos.

Que, la implementación de instrumentos normativos viabiliza el cumplimiento de políticas, objetivos y metas institucionales, las cuales se logran a través de la prestación de servicios institucionales eficientes, brindados con calidad y calidez;

Que, la implementación de un Protocolo de Servicios pretende mejorar las relaciones entre usuarios internos y externos, y lograr la satisfacción de quien es beneficiario de los productos y servicios municipales;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el inciso segundo del artículo 240 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el literal b) e i) del artículo 60 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;

RESUELVE:

Expedir el siguiente:

"MANUAL QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO"

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1.- Definición.- Es un instrumento que proporciona una orientación organizacional para la prestación de servicios, guiando la actuación que deben tener los servidores municipales frente a los ciudadanos o usuarios internos del GADMSD, cuando soliciten la prestación de un servicio, requieran información o formulen un reclamo o queja.

Artículo 2.- Finalidad.- Se constituye en una guía para los servidores del GADMSD, a través de la definición de procedimientos y protocolos de atención que deben ser aplicados permanentemente, para la prestación de servicios y atención de calidad a la ciudadanía o usuarios internos del GADMSD.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



Artículo 3.- Ámbito de Aplicación.- Este instrumento guía debe ser aplicado de manera obligatoria por todo el personal del GADMSD, tanto en el contacto con sus compañeros de trabajo para el cumplimiento de los procesos y actividades a su cargo, como durante la atención al usuario ciudadano en la prestación de servicios de competencia municipal. Los servidores que brindan atención directa a los usuarios ciudadanos, deben ser los primeros cumplidores de una prestación de servicios eficientes y de calidad, puesto que con su accionar son el principal referente de la calidad de la gestión e imagen institucional.

Artículo 4.- Principios de la atención y servicio.- Un principio es un estándar o prescripción genérica que entraña un imperativo de justicia o de imparcialidad. No tipifican comportamientos concretos o específicos, sino que establecen estándares de conducta dirigidos a la consecución de fines de interés general.

Entendido este concepto, se establecen los principios que deben regir en la prestación de servicios del GADMSD:

- a) **Enfoque al cliente:** Conforme el Sistema de Gestión de la Calidad del GADMSD, los requisitos del cliente - usuario deben determinarse y cumplirse con el propósito de aumentar su satisfacción, dando seguimiento a sus quejas y sugerencias, y a la percepción que tienen sobre el servicio recibido, demostrando el compromiso que tiene la institución de mejorar continuamente.
- b) **Confiabilidad:** se debe suministrar información veraz a los usuarios.
- c) **Oportunidad:** los servicios deben brindarse dentro de los tiempos establecidos.
- d) **Amabilidad:** el personal municipal debe demostrar respeto, apertura, capacidad de escucha y predisposición para la atención de los requerimientos de la ciudadanía, en el marco del buen trato que deben recibir todos los usuarios.
- e) **Accesibilidad:** las quejas y reclamos de los usuarios deben ser accesibles para los usuarios, es decir, se deben establecer y dar publicidad a los procedimientos que deben seguirse para la realización de quejas y reclamos. Se debe utilizar un lenguaje claro y sencillo al brindar información sobre estos procedimientos.
- f) **Confidencialidad:** al suscitarse reclamos o quejas, los involucrados en su resolución deben tratar la información con el mayor grado de reserva, para evitar generación de inconformidad de los usuarios.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



Artículo 5.- Presentación personal.- Todo el personal municipal debe observar los siguientes lineamientos en cuanto a su presentación personal:

a) Presentación - Personal Femenino (régimen LOSEP)

Vestuario y Calzado:

- Utilizar el uniforme asignado, conforme cronograma que indique la unidad de Talento Humano.
- El alto de la falda del uniforme deberá ser máximo 5cm sobre la rodilla.
- Mantener siempre limpias las prendas que se le asignen.
- Si se utilizan otras prendas, éstas deben ser adecuadas para uso en oficina, combinando los colores de las prendas (evitar minifaldas y blusas con escotes pronunciados).
- Las medias a usarse con falda deberán ser llanas, sin diseños.
- Los zapatos deben estar siempre limpios y deben combinar con el vestuario. No usar zapatillas o sandalias.

Peinado y accesorios:

- El cabello debe lucir siempre arreglado.
- Los accesorios que se utilicen para recoger el cabello deben combinar con el color del vestuario y deben ser discretos.
- Los accesorios adicionales (aretes, pulseras, cadenas, anillos, prendedores, pañoletas, etc.) deben ser discretos y combinar con el vestuario.

Maquillaje:

- Debe utilizarse maquillaje en lo posible natural, que refleje una imagen agradable.
- No se debe aplicar el maquillaje en el puesto de trabajo ni a la vista de los usuarios.
- Las uñas deben estar siempre limpias y/o arregladas.

b) Presentación - Personal Masculino (régimen LOSEP)

Vestuario y Calzado:





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



- Utilizar el uniforme asignado, conforme cronograma que indique la unidad de Administración del Talento Humano.
- Mantener siempre limpias las prendas que se le asignen.
- Si se utilizan otras prendas, éstas deben ser adecuadas para uso en oficina, combinando los colores de las prendas.
- Los zapatos deben estar siempre limpios y deben combinar con el vestuario. No usar zapatillas o sandalias.

Otros:

- El cabello debe lucir siempre bien arreglado, utilizándolo corto o recogido.
- Si utiliza barba o bigote, éste deberá estar siempre bien arreglado.
- De no utilizar barba o bigote, debe procurar afeitarse a diario, para una imagen presentable.
- Las uñas deben estar siempre limpias.
- De utilizar accesorios adicionales (cadenas, anillos, mancuernas, etc.) deben ser discretos y combinar con el vestuario.

c) Presentación Personal Femenino y Masculino (régimen Código de Trabajo).

- Utilizar el uniforme asignado, conforme cronograma que indique la unidad de Administración del Talento Humano.

d) Presentación de personal externo contratado.- La Dirección Administrativa velará porque el personal que realiza labores de guardianía, limpieza u otras actividades al interior del GADMSD, mantenga su vestuario y calzado limpio, puesto que son parte de la imagen institucional.

Artículo 6.- Puestos de trabajo.- Todo el personal municipal debe observar los siguientes lineamientos en cuanto a la presentación de su puesto de trabajo:

- Mantener orden y limpieza en el puesto de trabajo y oficina en general.
- Las carteras no deben estar a la vista de los usuarios.
- Los documentos deberán archivarlos lo más pronto posible, para evitar papeles a la vista.
- No sobrecargar las estaciones o puestos de trabajo con elementos personales (fotografías, calendarios, adornos, plantas, etc.).





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



- No consumir alimentos en los puestos de trabajo.
- No mantener basura desbordada en los tachos.
- Descartar carteles, letreros o fichas informativas en las paredes o ventanas de la oficina, que no tengan relación con la institución y las institucionales que ya no estén vigentes, para evitar la contaminación visual dentro de las oficinas.
- Los responsables de área deben realizar las acciones correspondientes para mantener el orden y aseo en las oficinas bajo su supervisión.

CAPÍTULO II

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Un protocolo institucional es una estrategia mediante la cual se establece la formalidad que se debe seguir por cortesía o diplomacia. Es parte de la estrategia de la organización para fortalecer la identidad y la imagen institucional.

Artículo 7.- Lineamientos para atención a usuarios.- Todo el personal municipal debe observar los siguientes lineamientos en la atención a usuarios internos y externos:

- Mantener contacto visual con el usuario siempre.
- Ser el primero en saludar, de forma amable.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Satisfacer de la mejor forma los requerimientos de los usuarios, buscando soluciones efectivas y optimizando tiempos, lo cual implica que debe conocer bien los procedimientos institucionales.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, para que el interlocutor comprenda de la mejor forma lo que se le quiere transmitir.
- Tratar al usuario de "señor", "señora" o "señorita", evitando apelativos u otras frases afectuosas que pudieran denotar irrespeto hacia el usuario (mi amor, mi reina, etc.).
- Mantener una buena postura, que demuestre interés en lo que el usuario le está manifestando.
- Ser prudente en sus actitudes, es decir, en el tono de voz utilizado, en la manera de reír, sentarse, pararse, etc.
- Evitar contestar o utilizar el teléfono celular mientras se está atendiendo al usuario.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



Artículo 8.- Guía de Atención al Usuario.- Todo el personal municipal debe emplear un vocabulario adecuado, debiendo utilizar el siguiente protocolo:

Informadores: son los servidores que realizan actividad secretarial y personal del Punto de Información:

- Al acercarse un usuario:
"Buenos días (tardes), bienvenido(a), ¿en qué puedo servirle?"
- Proporcionarle con claridad y cordialidad la información que requiere.
- En caso de no ser la unidad competente para atender al usuario: *"Por favor dirijase a ... (nombre de la unidad y ubicación) ..., ahí le darán la información requerida"* Y facilítele el nombre del servidor/a que le puede atender.

Cualquier servidor/a puede constituirse en un informador cuando un usuario le pida información fuera de su lugar de trabajo, para lo cual deberá mantener la cortesía debida.

Personal de las áreas de recepción de trámites:

- Al acercarse un usuario:
"Buenos días (tardes), bienvenido(a), ¿en qué puedo servirle?"
- Si requiere información de otras áreas para atender al usuario, expresar:
"Por favor tenga la bondad de esperar, voy a consultar con otro compañero(a) sobre su trámite, regreso en aproximadamente X minutos..."

Y espere la respuesta del ciudadano, puede ser que no tenga predisposición de esperar.

- Cuando se retome la atención al usuario:
"Gracias por esperar..." y continuar dando las explicaciones del caso.
 - Si la solicitud no puede ser resuelta en estas unidades, explique al usuario ciudadano a qué unidad debe dirigirse y facilite el nombre del servidor/a que le atenderá.
 - Si la solicitud va a demorar en ser atendida, debe explicar la razón de la demora y la fecha aproximada en la cual tendría la respuesta.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



- Al finalizar la atención:
"¿Hay algo más en lo que pueda servirle?"

De no haber nada adicional, expresar:
"Gracias por visitarnos".

De contar con calificador de servicio, añadir
"Gracias por visitarnos, por favor califique la atención recibida".

Demás personal municipal:

El personal de las demás unidades Municipales debe guardar igual cortesía que la descrita en los incisos anteriores, utilizando las frases indicadas, conforme cada situación que deban atender.

Artículo 9.- Atención preferente.- Las personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres embarazadas, usuarios con niños pequeños y personas en evidente estado de salud delicado, constituyen el grupo de atención preferente. Las consideraciones que se debe tener con este grupo, son las siguientes:

- Darles preferencia en los turnos de servicio, brindando atención inmediata.
- Ubicar un espacio adecuado para las personas que utilicen sillas de rueda.
- Facilitar el ascensor.
- Dependiendo del estado físico particular de la persona, ubicarse al lado del usuario para brindarle la atención que requiere.
- De ser necesario, escribir lo que se le manifestó verbalmente.
- De requerir la atención de otra persona, solicitar al servidor/a que le corresponde atender, que se desplace al punto en que se encuentra el usuario.

Artículo 10.- Atención telefónica.- Los responsables del centro de atención telefónica y en general, todo/a servidor/a del GADMSD, deberá seguir los siguientes lineamientos en la atención telefónica:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: *"Municipio de Santo Domingo buenos días (buenas tardes), le saluda (nombre y apellido)...¿en qué puedo servirle?"*.
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



- Cuando el ciudadano llama por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y brindar información con cortesía.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Si debe esperar el usuario, explicarle por qué debe hacerlo y darle un tiempo aproximado de espera, solicitándole su consentimiento para hacerle esperar.
- Si debe transferir una llamada:
 - Explicar al usuario por qué debe transferir la llamada.
 - No colgar el teléfono hasta que alguien le conteste la llamada transferida.
 - De no obtener respuesta en oficinas, proporcionar al usuario el nombre y apellido del servidor a contactar, y el número de extensión a llamar.

Artículo 11.- Tratamiento a usuarios inconformes.- Se establecen los siguientes lineamientos para la atención a usuarios que manifiestan inconformidad con el servicio prestado:

- Permitir al usuario que exprese su inconformidad, recordando que el usuario se encuentra inconforme con el servicio, no con quien le atiende.
- No interrumpir al usuario mientras habla y mantener el contacto visual.
- No dejarse influir por el estado de ánimo del usuario.

Para dar solución al problema:

- Motivar al diálogo al usuario, solicitando la información que necesite para el efecto y confirmando con el mismo usuario los datos proporcionados, de ser necesario.
- No dar propuestas de solución que no va a poder cumplir, solo para evitar el conflicto del momento.
- Si la persona persiste en su inconformidad a pesar de sus esfuerzos por dar una solución, buscar apoyo en el jefe inmediato.
- Si los problemas son recurrentes, coordinar con el jefe inmediato para establecer las causas y proponer las mejoras necesarias (mejora continua).

Artículo 12.- Actuación de personal de guardianía.- Se establecen los siguientes lineamientos para la atención que el personal de guardianía debe proporcionar a los usuarios:

- Permitir el libre ingreso de usuarios, sin discriminarles por su vestuario.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



- Impedir el acceso de usuarios en horarios de medio día, cuando no hay personal en las oficinas.
- Acercarse donde los servidores cuando se presente un conflicto, interviniendo solo en caso de una evidente agresión.
- Impedir el ingreso de vendedores a las oficinas.
- Guiar al público y contribuyentes que acuden a la Institución a realizar sus gestiones.
- Las demás que establezca la Dirección de Seguridad Ciudadana.

CAPÍTULO III

PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMOS

Artículo 13.- Recepción de Sugerencias y Quejas.- El personal del área de información proporcionará a los usuarios el formulario para la recepción de "Sugerencias y Quejas", mismo que deberá ser depositado en el buzón instalado para dicho propósito. La Unidad de Gestión de la Calidad revisará semanalmente los formularios para su análisis y búsqueda de mejora continua de la gestión institucional.

Artículo 14.- Recepción de Reclamos.- De tener los usuarios un reclamo respecto a una situación o caso específico, el reclamante deberá acercarse a la Unidad de Talento Humano, en donde se valorará la situación y se direccionará sobre el trámite a seguir para su atención, sin perjuicio de lo determinado en el régimen disciplinario institucional descrito en el Plan de Procesos de la Unidad de Talento Humano.

Artículo 15.- Recepción de sugerencias, quejas o reclamos vía página web institucional.- La unidad de Alcaldía, deberá remitir diariamente a las diferentes unidades del GADMSD, todas las sugerencias, quejas o reclamos que los ciudadanos registren en el enlace "sugerencias y quejas", para que se de atención a las mismas conforme las competencias de cada unidad. La unidad de Alcaldía realizará el respectivo seguimiento hasta que entregue una respuesta final al usuario, lo cual reportará mensualmente a la unidad de Gestión de la Calidad.

Artículo 16.- Seguimiento a sugerencias, quejas o reclamos.- La unidad de Gestión de la Calidad, realizará seguimiento sobre el tratamiento dado a las sugerencias, quejas o reclamos de usuarios, debiendo reportar mensualmente tal seguimiento al Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



Vigencia.- El presente **MANUAL QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO**, regirá a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de que sea publicado en la gaceta municipal.

Dado y firmado en la Alcaldía del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo, el día 20 de julio del 2015.


Sr. Victor Manuel Quiroga Maldonado
ALCALDE DE SANTO DOMINGO



Acción	Nombre del servidor	Cargo	Sumilla
Elaborado por:	Ing. Viviana Anzules Sánchez	Directora de Gestión de la Calidad (E)	
Revisado por:	Dr. Juan Carlos Nevárez	Coordinador de Gestión y Fortalecimiento Institucional	
	Ab. Holmer Zambrano	Subdirector Jurídico	
Aprobado por:	Dr. Wilmar Arriaga	Procurador Síndico	







GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO

ALCALDÍA



BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

CHÁVEZ, Gina. MONTAÑA, Juan.

2011. "Constitución para servidores públicos". Versión electrónica disponible en:
<https://www.upex.edu.ec/courses/IAEN/CNE01/> (Visitada el 28 de agosto del 2014).

EHOW EN ESPAÑOL

s/f "Protocolo de servicio al cliente". http://www.ehowenespanol.com/protocolo-servicio-cliente-hechos_85220/ (Visitada el 1 de septiembre del 2014).

GRUPO COOMEVA

s/f "Protocolo de atención personal y telefónica". Versión electrónica disponible en:
<https://www.policia.gov.co/> (Visitada el 27 de agosto del 2014).

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

2012. "Manual de Servicio al Ciudadano". Versión electrónica disponible en:
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/%20Informacion-Legal/Regulaciones-y-Procedimientos-Internos/Manual-de-Procedimientos/Manual+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf>. (Visitada el 26 de agosto del 2014).

POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA.

2010. "Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional". Resolución No. 03294 del 15 de octubre de 2010.
http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf. Versión electrónica disponible en: <https://www.policia.gov.co/> (Visitada el 26 de agosto del 2014).

[Firma manuscrita]

