



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 1 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos normativos para realizar seguimiento oportuno a todas las PQRSDF radicadas por los ciudadanos en ventanilla única y en todos los canales de comunicación establecidos por la Administración Municipal (Canales Telefónicos, Virtuales y Presenciales).

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la radicación de las PQRSDF por el ciudadano en ventanilla única y por diferentes canales de atención al ciudadano establecidos por la Administración Municipal y termina con el seguimiento a la respuesta oportuna a las PQRSDF por las dependencias competentes y la trazabilidad que requiere para ingresar la respuesta al Módulo de Gestión Documental.

3. RESPONSABLES

Son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en este procedimiento: todos los Secretarios, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina y enlaces designados. La Secretaría de Participación Comunitaria, es la encargada de realizar el seguimiento al cumplimiento del procedimiento.

4. DEFINICIONES:

- **Aplicativo:** Sistema de información virtual en el que los ciudadanos ingresan y diligencian a través de un formato su solicitud, sugerencia, queja, reclamo o denuncia.
- **Acción de cumplimiento:** Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos¹.
- **Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la Constitución Política Colombiana y la Ley.²
- **Atención al ciudadano:** La función de la atención al ciudadano, es brindar una adecuada atención al ciudadano garantizando una pronta respuesta los requerimientos, peticiones y quejas y solicitudes en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.

¹ Sentencia C-157/98

² Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 2 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Buzón de sugerencias:** Herramienta de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en el que el ciudadano puede depositar directamente y a través de un papel su requerimiento. Los buzones están distribuidos en los diferentes pisos del CAM y en las afueras de las dependencias
- **Canales de atención al ciudadano:** Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública Municipal para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el hacer de la entidad y del Estado. La Administración Municipal de Palmira tiene a disposición de la ciudadanía canales presenciales, virtuales y telefónicos.
- **Canal telefónico:** Canal que permite resolver dudas e inquietudes vía telefónica y a través de un contacto directo con los funcionarios de la Administración. Por medio de este canal se resuelven solicitudes e inquietudes referente a respuesta de PQRSF, radicadas en ventanilla única u otras inquietudes.
- **Correo virtual:** Canal destinado para que los ciudadanos eviten desplazamientos, costos asociados al mismo y de una manera directa y desde el lugar que lo deseen dirijan sus requerimientos a través del correo atencionalciudadano@palmira.gov.co
- **Consultas verbales o escritas:** Son las solicitudes por medio de la cual el ciudadano busca someter a consideración de la Entidad en los aspectos relacionados con la oferta institucional. Los conceptos que se emiten en respuesta a las consultas que comprometen la responsabilidad de la Entidad y que son de obligatorio cumplimiento y ejecución lo que ejerce fuerza vinculante para toda la entidad pública.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular a la instancia competente para que adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético- profesional del servidor público que haya incurrido en dicha falta.
- **Derecho de petición de interés general:** Es una solicitud general, es decir, no hay individualización todos los peticionarios podrían estar involucrados.
- **Derecho de petición de interés particular:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 3 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

de respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

- **Derecho de petición de solicitud de documentos:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la constitución política o a la ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **Derecho de petición de solicitud de información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.
- **Derecho de petición de consulta:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- **Derechos de petición entre autoridades:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control.
- **Derechos de petición verbales:** Derechos de petición que sean presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Una vez el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal la autoridad debe radicar una constancia de recepción, la cual cuente con los siguientes requisitos:
Número de radicado o consecutivo.
Fecha y hora de la presentación.
Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso señalar el objeto es necesario.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 4 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Documentos anexos:** si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- **Felicitación:** Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.
- **Oficina de atención al ciudadano:** Canal presencial de atención al ciudadano. Es un espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos que requieren asesoría o trámite por parte un funcionario de un tema en específico. Esta oficina está ubicada en el primer piso al fondo del Edificio del CAM, cuenta con su estructura física confortable y su respectiva sala de espera, turnero y tres funcionarios capacitados para prestar un buen servicio al ciudadano.
- **Página WEB:** Canal virtual de atención en el ciudadano puede navegar y consultar la información que requiere. En <https://www.palmira.gov.co/> el ciudadano podrá encontrar: Descripción de Secretarías, Direcciones y Oficinas, repositorio de documentos de Ley, formatos, encuesta de satisfacción, formulario para registrar PQRSFD, notificaciones judiciales, directorios, noticias de actualidad del Municipio y la Administración y demás información que puede ser de utilidad para los ciudadanos
- **Petición o derechos de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.³
- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1)

³ Artículos 13 y 14, Ley 1755 de 2015



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 5 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

mes.

- **PQRSFD:** Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitación y denuncias
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.⁴
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.⁵
- **Rendición de Cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.⁶
- **Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos,
- **Sugerencia:** expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que se le prestan, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **Ventanilla única:** Oficina de recepción de correspondencia ubicada en el primer piso del edificio del CAMP

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Queja>

⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Reclamo>

⁶ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Rendición+de+Cuentas>



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 6 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN APLICABLES EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSFD

Como máximo, las autoridades a quienes se les presente una PQRSFD, deben responder dentro de los siguientes plazos:

TIPO DE COMUNICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	CONSTITUCIÓN POLÍTICA - LEY - DECRETO
Acción de cumplimiento	3	Constitución Política
Acción Popular	10	Constitución Política
Demanda	55	ley 472 de 1998
Petición entre Autoridades	10	ley 1755 de 2015
Petición Prioritaria	15	ley 1755 de 2015
Petición Consulta	30	ley 1755 de 2015
Petición Documentos	10	ley 1755 de 2015
Petición General	15	ley 1755 de 2015
Queja	15	ley 1755 de 2015
Reclamo	15	ley 1755 de 2015
Denuncia	15	ley 1755 de 2015
Recurso Apelación	30	ley 1437 de 2011
Recurso Reconsideración	365	Decreto 624 de 1989
Recurso Reposición	30	Ley 1437 de 2011
Solicitudes de revocatoria directa	60	Ley 1437 de 2011
Tutela	3	Constitución Política
Incidente de desacato	2	Decreto 2591 de 1991

5.1 POLITICAS DE OPERACIÓN APLICABLES EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSFD EN ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA (COVID – 19)

De acuerdo al decreto 491 del 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en mención a lo anterior se modifican los plazos de respuesta a las solicitudes radicadas en los diferentes canales de atención de la siguiente manera:



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 7 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

TIPO DE COMUNICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO DE RESPUESTA EMERGENCIA SANITARIA (DÍAS)
Acción de cumplimiento	3	-
Acción Popular	10	-
Demanda	55	-
Petición entre Autoridades	10	20
Petición Prioritaria	15	30
Petición Consulta	30	35
Petición Documentos	10	20
Petición General	15	30
Queja	15	-
Reclamo	15	-
Denuncia	15	-
Recurso Apelación	30	-
Recurso Reconsideración	365	-
Recurso Reposición	30	-
Solicitudes de revocatoria directa	60	-
Tutela	3	-
Incidente de desacato	2	-

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

5.2 ES POLÍTICA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA

- Promocionar asiduamente con los ciudadanos los diferentes Canales de atención al Ciudadano
- Es responsabilidad de los Secretarios de despacho, Directores y Jefes de Oficina promover en sus Dependencias, los diferentes mecanismos de atención al ciudadano y responder con calidad y oportunidad todas las solicitudes requeridas por los diferentes medios de atención al ciudadano.
- Orientar con criterio, celeridad, imparcialidad y confiabilidad al ciudadano que requiere la atención, utilizando los mecanismos ideales de comunicación: Canales Telefónicos: Línea 195 y Líneas directas, Canales Virtuales: Correo Institucional, Chat en línea, Página Web, WhatsApp y Canales Presenciales Oficina de Atención al Ciudadano y Buzón de Sugerencias
- Secretarios, Subsecretarios y Directores, Jefes de Oficina y de cada Dependencia, al igual que los enlaces de PQRDSDF, deben portar un usuario que les permita ingresar al Módulo de Gestión Documental del aplicativo SIIF Web y realizar consultas acerca del estado de vencimiento y términos de las PQRDSF radicadas y direccionadas a sus dependencias.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 8 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El enlace de PQRSDf designado, deberá velar por la gestión oportuna y seguimiento a las respuestas de las PQRSDf radicadas a su Dependencia. Es deber del enlace, informar al peticionario acerca del estado del trámite en que se encuentra su petición, si aún no se ha dado respuesta dentro de los términos establecidos, se envía por el medio designado por el peticionario, correo electrónico, dirección de residencia o vía telefónica, el estado de su PQRSDf, manifestando los motivos de la tardanza y señalando a la vez la fecha en que se resolverá y se dará respuesta.
- El incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSDf por parte de los funcionarios responsables, hará efectivas las sanciones estipuladas en el Artículo 35, numeral 8 del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002) ahora en el Artículo 26 de la Ley 1952 del 2019 y ratificadas en el Artículo 26 de la Ley 1952 del 2019
- El seguimiento a la información acerca de la gestión a las PQRSDf se realizará diariamente, las alertas se reportarán semanalmente a cada Secretaría. El análisis de causas que generan las PQRSDf se recibirán trimestralmente con su respectivo informe y análisis dentro de los cinco (5) primeros días del cuarto mes. El incumplimiento y el no envío de esta información, se harán efectivas las sanciones estipuladas en el Artículo 35, numeral 8 del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002). En el Artículo 26 de la Ley 1952 del 2019 y ratificadas en el Artículo 26 de la Ley 1952 del 2019
- Una vez direccionas las PQRSDf a la Dependencia de la Administración Municipal, se debe atender o dar traslado a la Secretaría competente, la cual deberá tramitar la solicitud dentro de los términos establecidos por la Ley, salvo que mediante comunicación al interesado en cumplimiento al Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, ante la imposibilidad de responder dentro del término legalmente previsto, la dependencia fije un nuevo término para contestar.
- Si el motivo de la petición o consulta no es competencia de la Dependencia que recibió la petición, se traslada a la que se estime competente y se le informa al peticionario.
- Si la información o documentación solicitada goza de reserva constitucional o legal, se comunicará al solicitante lo pertinente.
- Tramitar diligentemente las PQRSDf a cargo, ejerciendo calidad y control al contenido de la respuesta emitida en cada proceso y el archivo de los documentos generados.
- Todas las actuaciones derivadas del accionar del presente procedimiento estarán enmarcadas dentro de los valores de lealtad, honestidad, transparencia en el servicio.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 9 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las PQRSDF de los Buzones de Sugerencias, serán responsabilidad de los Secretarios, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina y funcionarios enlaces designados. Los buzones deben estar ubicados en un sitio visible y de fácil acceso al ciudadano, el buzón debe estar dotado de elementos necesarios como los formatos y bolígrafo.
- El funcionario designado en cada Dependencia como enlace de las PQRSDF de los Buzones de Sugerencias, debe ser de planta y nombrado por Resolución, puesto que será responsable de proyectar las respuestas dentro del tiempo establecido por la normatividad vigente y quien realizará seguimiento a las mismas, en caso de no ser competentes se deberá remitir inmediatamente a la Dependencia correspondiente e informarle al líder de cada proceso.
- La apertura del Buzón de Sugerencias se realizará el primer día hábil de cada semana, en presencia de los enlaces de Calidad y de PQRSDF designados por cada Secretaría. Una vez abierto el buzón se levantará un acta donde deben quedar consignadas las PQRSDF encontradas, las cuales deberán ser subidas al Módulo de Gestión Documental con copia a la Secretaría de Participación Comunitaria.
- Se debe consolidar cada tres meses toda la información encontrada en los respectivos buzones y realizar un informe y enviarlo con su soporte a la Secretaría de Participación Comunitaria quien a su vez realizará una visita aleatoria mensual a las respectivas Dependencias donde se verificará que el buzón cuente con sus insumos como formato y bolígrafo lo que le permite al ciudadano realizar su respectiva Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia o Felicitación. En caso de ser un anónimo debe publicarse la respuesta en la cartelera de la dependencia, la cual debe estar en un lugar visible y de acceso al público.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO SALIDA	0
1.	Orientar al ciudadano en lo relacionado a los canales de atención virtuales, telefónicos y presenciales.	Secretaría de Participación Comunitaria, enlaces designados por las Dependencias.	Registros y formatos establecidos.	
2.	Realizar seguimiento al Módulo de Gestión Documental SIIF Web .	- Enlace de la Secretaría de Participación Comunitaria. - Enlaces designados por las dependencias. - Dirección de las TlyC.	Capturas de pantalla realizados al Módulo.	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 10 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.	Emitir alertas por vencimiento de PQRSDf a las diferentes Dependencias.	Enlace de la Secretaría de Participación Comunitaria.	Registros de correos enviados.
4.	Realizar semanalmente la apertura a los Buzones de Sugerencias (primer día hábil de la semana, se realizará cuatro veces al mes).	- Enlaces de PQRSDf y de Calidad de cada Dependencia. - Enlace de Secretaría de Participación Comunitaria.	- Actas de apertura. - Correos electrónicos.
5.	Elaborar y subir respuestas al Módulo de Gestión Documental de las PQRSDf depositadas por los ciudadanos en los buzones.	- Enlaces designados por cada Dependencia. - Enlace de la Secretaría de Participación Comunitaria.	- Oficios - Trazabilidad realizada en el Módulo SIIFWeb
6.	Elaborar y enviar informe mensual de las PQRSDf encontradas en los Buzones de Sugerencias de cada dependencia a la Secretaria de Participación Comunitaria.	- Enlaces designados por cada Dependencia.	- Informes - Correos electrónicos.
7.	Responder las solicitudes registradas por los usuarios en el Chat en Línea	- Enlace de la Secretaria de Participación Comunitaria	- Correos electrónicos
8.	Responder las solicitudes recibidas a través del correo electrónico.	- Enlace de la Secretaria de Participación Comunitaria	- Correos electrónicos
9.	Atender las llamadas que ingresan a través de la línea 195 y las líneas de comunicación directas	- Enlace de la Secretaria de Participación Comunitaria	- Registros diarios de las llamadas atendidas - Informe
10.	Atender a los usuarios que se acercan a la Oficina de Atención al Ciudadano.	- Enlace de la Secretaria de Participación Comunitaria	- Registro diario de atención



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 11 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

11.	Responder las solicitudes registradas por los usuarios a través de los grupos de WhastApp.	- Enlace de la Secretaria de Participación Comunitaria	- Capturas de pantalla
12.	Realizar informe y análisis de causas de todas las PQRSDF que se radican a través de los diferentes canales de atención.	- Enlace de la Secretaría de Participación Comunitaria. - Enlaces designados por las dependencias.	- Informes
	FIN		

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MPAFO-003. FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

MPAFO-004. CONSOLIDADO PQRSFD

MPAFO-006. FORMATO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAFO-010. FORMATO ACTA ENTREGA DE BUZONES

MPAFO-016. FORMATO DE CARACTERIZACIÓN Y ATENCIÓN DIARIA

MPAFO-024. FORMATO ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
28/08/2015	01	Emisión y aprobación del documento	02
30/08/2016	02	Referir los formatos que se utilizan en el procedimiento y el cambio de la palabra cliente por ciudadano	03
07/11/2017	03	Se integran los procedimientos Atención al ciudadano y buzón de sugerencias dando como resultado un solo procedimiento denominado "Atención al Ciudadano".	04
16/03/2018	04	FLUJOGRAMA. Numeral 3, cambio del tiempo en la apertura de los buzones antes se realizaba cada quince días ahora se realizará semanalmente, el primer día hábil de la semana	05

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2709669

La impresión de este documento es una Copia No Controlada



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MPAPR-002

Versión.10

10/08/2021

Página 12 de 12

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

19/06/2018	05	Se suprime los requisitos asociados de la norma y el flujograma, cambios de tipo de letra	06
27/07/2018	06	FLUJOGRAMA. Numeral 3, cambio del tiempo en la apertura de los buzones antes se realizaba cada quince días ahora se realizará semanalmente, el primer día hábil de la semana	07
18/10/2019	07	Se realizó cambios en el alcance y el responsable y en literal de los buzones de sugerencias	08
08/10/2020	08	Se adicionaron en las definiciones los derechos de petición verbal, derechos de petición incompleto y el literal D denuncia. Se adicionaron actividades en el cuadro correspondiente a las descripciones de las mismas	09
09/08/2021	09	Actualización: Definiciones, objetivo, políticas de operación aplicables en todos los canales de atención al ciudadano y PQRSFD	10

9. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Edilma Madroñero B	Nombre: Maritza Isaza Gómez	Nombre: Maritza Isaza Gómez
Cargo: Profesional U G1	Cargo: Secretaria de Despacho	Cargo: Secretaria de Despacho
Fecha: Agosto 9 //2021	Fecha: Agosto 9/ 2021	Fecha: Agosto 9/2021
Firma:	Firma:	Firma: