



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001

Versión.05
04/10/2022

Página 1 de 19

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABILIDADES	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	5
5.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Puntos Comunes	5
5.3	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
5.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN	9
	TIPS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL	9
5.4.2	CANAL TELEFÓNICO	10
5.4.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CANALES VIRTUALES	12
5.5	ATENCIÓN PREFERENTE	13
6.	ANEXOS	16
7.	CONTROL DE CAMBIOS	19
8.	CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	19

1. OBJETIVO

El objetivo del Manual de Atención a la Ciudadanía, además de cumplir con la normatividad, es reunir todas aquellas definiciones, metodologías y tácticas que permitan a los funcionarios brindar el mejor servicio a cada ciudadano que necesite y que al final del ejercicio los haga sentir que son y serán siempre una prioridad.

Este Manual de Atención al Ciudadanía es una herramienta que brinde bases para los servidores públicos brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención definidos por la Administración.

De igual manera incluye lineamientos para que los funcionarios públicos y los contratistas que apoyan a las diferentes dependencias en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y de cumplimiento a sus derechos.

2. ALCANCE

El presente manual debe ser aplicado por todos los funcionarios de la Administración en la prestación del servicio a la ciudadanía.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Este documento está bajo la responsabilidad de la Secretaría (o) de Participación Comunitaria.

4. DEFINICIONES

- 4.1 Atención al ciudadano:** De acuerdo al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación, la atención al ciudadano tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.
- 4.2 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.
- 4.3 Anónimo:** La identidad de una persona o entidad es desconocida, puede ser porque no se le haya pedido su identidad o porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad.
- 4.4 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.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001
Versión.05
04/10/2022

Página 3 de 19

- 4.5 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 CAMP y en las afueras de las dependencias.
- 4.6 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.
- 4.7 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 atenciónalciudadano@palmira.gov.co
- 4.8 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.
- 4.9 CIAC:** El Centro Integral de Atención al Ciudadano es un espacio de atención presencial para la ciudadanía ubicado en el primer piso del CAMP.
- 4.10 Momento de verdad:** Toda interacción entre el ciudadano-cliente y la Administración municipal, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.
- 4.11 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.
- 4.12 Daño antijurídico:** El daño antijurídico se define como el daño injustificado que el Estado le causa a un Particular que no está obligado a soportarlo de lo cual surge la responsabilidad de la administración la cual conlleva un resarcimiento de los perjuicios causados a sus derechos jurídicamente protegidos.
- 4.13 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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- 4.14 Derecho de petición de interés general:** Es una solicitud general, es decir, no hay individualización todos los peticionarios podrían estar involucrados.

- 4.15 Derecho de petición de interés particular:** Solicitud elevada por la ciudadanía en busca de respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- 4.16 Derecho de petición de solicitud de documentos:** Es el requerimiento 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.
- 4.17 Derecho de petición de solicitud de información:** Es el requerimiento busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.
- 4.18 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.
- 4.19 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.
- 4.20 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 al interesado realizar la petición. Una vez el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal la autoridad debe radicar una constancia de recepción.
- 4.21 Felicitación:** Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.
- 4.22 Petición:** Según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución dentro de los términos de ley, de manera oportuna clara, completa y de fondo del asunto solicitado. 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.
- 4.23 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) mes.
- 4.24 Política de servicio al ciudadano:** La política de servicio al ciudadano tiene el propósito de implementar y promover las buenas prácticas institucionales.
- 4.25 Política de prevención del daño antijurídico:** La política de prevención es la solución de los problemas administrativos que generan litigiosidad e implica el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores del daño antijurídico

- 4.26 PQRSFD:** Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitación y denuncias
- 4.27 Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
- 4.28 Reclamo:** Derecho que tiene persona de exigir y manifestar su inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, en ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por la entidad o servidor público.
- 4.29 Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 4.30 Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.
- 4.31 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.
- 4.32 Ventanilla única:** Oficina de recepción de correspondencia ubicada en el CIAC primer piso costado oriente del edificio del CAMP.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los funcionarios de la Administración Municipal son responsables de ofrecer a la ciudadanía las mejores prácticas de servicio y atención, sin importar la Secretaría, Dirección u Oficina a la que pertenezca.

5.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Puntos Comunes

Nuestra Actitud:

La actitud se entiende como nuestra forma de actuar, reaccionar, expresarnos y comportarnos, frente a hechos, personas y circunstancias. En relación con la atención al ciudadano o servicio al cliente es nuestra disposición para obrar o comportarnos, estar siempre en posición corporal adecuada, tener disposición de escucha activa, empatía y ser conscientes de que cada persona tiene necesidades diferentes por lo tanto nos exige un trato personalizado y diferenciador.

Nuestro Lenguaje:

Es la capacidad que tenemos los seres humanos para comunicarnos por medio de signos lingüísticos. Cuando lo relacionamos con la labor de atención al ciudadano es mucho más que eso, es nuestra manera de relacionarnos, de comprendernos y de expresarnos con las personas que diariamente necesitan de nuestra ayuda. Los siguientes son recomendaciones en el trato con el ciudadano:

- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001
Versión.05
04/10/2022

Página 6 de 19

- Debemos evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Debemos llamar al ciudadano por su nombre.
- Debemos evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigimos al ciudadano debemos iniciar las frases con “Señor” o “Señora”.
- En nuestras respuestas es preciso evitar solo responder con “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Es necesario buscar un tono de voz adecuado para hablar, que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.
- Recordar siempre el lenguaje no verbal, nuestros gestos, muecas, posturas también comunican.

Atención, escucha e interés:

La mejor forma de empatizar y darle importancia a todos quienes nos contactan, sin importar el canal, es mediante la atención y escucha de sus necesidades, requerimientos, opiniones entre otros, esto no necesariamente implica la aceptación o concesión de peticiones que estén por fuera del alcance de nuestras capacidades.

Importancia de la sonrisa:

La alegría es una de las manifestaciones más cálidas y contagiosas en las relaciones interpersonales. Cuando sonreímos la respuesta natural es una sonrisa. Quien sonríe libera endorfinas, sustancias que hacen sentir bienestar y felicidad, permitiendo al cerebro convencerse de que todo está bien y si se presenta algún problema enfocarse en encontrarle solución. Cuando sonríes se nota hasta en las conversaciones telefónicas.

¿Cómo decir NO a las solicitudes?

En ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no espera. En estos casos, debemos darle todas las explicaciones necesarias para que comprenda la razón de la negativa y para que esta sea mejor recibida, te recomendamos:

- Explícale sin tecnicismos y con la mayor claridad los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Brinda opciones, aunque no siempre pueden ser exactas a las el ciudadano quiere. Estas alternativas le muestran que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegúrate de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
- Agradece al ciudadano su comprensión.

¿Qué hacer cuando el ciudadano está alterado?

Es posible que nos encontremos con casos de ciudadanos inconformes, molestos, predispuestos por desinformación o porque la respuesta no es la esperada o simplemente porque no tuvieron un buen día; en

estos momentos es nuestro deber mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos. Para resolver este tipo de situaciones, debemos tener en cuenta:

- Deja que el ciudadano exponga su situación, escúchalo atentamente, no interrumpas ni entables una discusión con él y mantén el contacto visual.
- No le pidas que se calme.
- Entiende que su molestia no es personal, ya que la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si encuentras que es un caso repetitivo y esta situación ya fue evidenciada con otro ciudadano, es preciso escalar a la dependencia para encontrar una solución de raíz.
- No pierdas el control, si conservamos la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuida tu tono de voz; muchas veces no cuenta tanto qué dices sino cómo lo dices.
- Bríndale alternativas de solución, si las hay.
- Comprométete sólo con lo que puedes cumplir.
- Realiza seguimiento a la solución
- Si es posible, contacta posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstalo a tu jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trata de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, El ciudadano está inconforme por el Día Sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad que cada día está más bella.

5.2 VALORES:

En la Prestación de un Buen Servicio al ciudadano:

- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición siempre.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

5.3 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 los siguientes canales de atención:

Canales Presenciales:

- Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Es un espacio físico destinado para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos que requieren asesoría o trámite por parte un funcionario. Esta oficina está ubicada en el primer piso del CAMP, cuenta con su estructura física confortable y su respectiva sala de espera, turnero y más de 20 funcionarios capacitados para atender a la ciudadanía.

- 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 formato su requerimiento.

- Ventanilla única

Oficina de recepción de correspondencia ubicada en el CIAC

Canales Virtuales:

Canales Virtuales:

- Correo electrónico

Recurso virtual 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 atenciónalciudadano@palmira.gov.co

- Página Web

Espacio virtual 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 PQRS, notificaciones judiciales, directorios, noticias de actualidad del Municipio y la Administración y demás información que puede ser de utilidad para los ciudadanos.

5.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

5.4.1 CANALES PRESENCIALES

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como lo estipula la normatividad vigente. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano

Presentación Personal: Nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a nuestra Administración, nuestra labor y desempeño, por eso es importante:

- Evita el uso de prendas transparentes o muy ceñidas
- Cuida la limpieza e higiene personal
- Porta el carné institucional en un lugar visible y el chaleco de dotación
- Evita de comer, masticar chicle

Organización Puesto de Trabajo:

- Conserva el escritorio en orden y aseado
- No dejes artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales)
- Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos.
- La papelería de basura debe estar a la vista pero no debe estar desbordada

TIPS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL

Desde la primera persona que recibe a los ciudadanos a la entrada de cada punto de servicio al ciudadano hasta quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito es preciso seguir las siguientes indicaciones:

- Realiza contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se les acerque.
- Anticípate y saluda de manera cordial al ciudadano tan pronto se acerque.
- Enfócate y atiende al ciudadano de manera exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utiliza los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Demuestra entusiasmo y cordialidad en la interacción con el ciudadano.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001
Versión.05
04/10/2022

Página 10 de 19

- Haz uso del sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Finaliza el servicio expresando una despedida cordial y verificando que el proceso haya quedado claro y las dudas resueltas.

RECOMENDACIONES GENERALES

PARA: VIGILANTES, RECEPCIONISTAS Y FUNCIONARIOS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Cumple estrictamente con tu horario de trabajo, de ser posible preséntate de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar tu presentación personal.
- Permanece siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio. En el caso requerir ausentarte momentáneamente, asegúrate de que un compañero pueda realizar por ese periodo de tiempo tu labor.
- Habla en un tono moderado, audible y vocaliza bien.
- Recuerda mantener el contacto visual con el ciudadano mientras es atendido y sonreír de vez en cuando.
- Afirma en señal de comprensión.
- Si es posible, utiliza el nombre del ciudadano antecedido por "señor, señora o señorita"
- Conserva una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano está manifestando.
- No tutees a los ciudadanos ni utilizar frases afectuosas hacia ellos y ellas.
- Recuerda ser prudente en tu manera de reír, sentarte, pararte, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que prestas a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- Prohibiciones: Fumar, retocarse el maquillaje, ingerir alimentos o masticar chicle en su puesto de trabajo o a la vista de los ciudadanos.

5.4.2 CANAL TELEFÓNICO

La atención telefónica es tan importante como la presencial, es el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos o contratistas de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin y por ello te compartimos recomendaciones para brindar el servicio de la mejor manera:

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2709669



Alcaldía Municipal
de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001

Versión.05

04/10/2022

Página 11 de 19

- Contesta el teléfono antes del tercer timbre.
- Saluda a quien llama siguiendo este guion: Nombre entidad o punto de servicio al ciudadano, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ... ¿en qué le puedo ayudar?
- Escucha con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de tu competencia.
- Tipifica la llamada en el sistema de información de acuerdo al requerimiento del ciudadano.
- Solicítale al ciudadano todos los documentos o requisitos necesarios para la atención.
- Si se puede resolver la solicitud, entrega la información completa y cerciórate de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de tu competencia, amablemente dile que pasarás la llamada al área encargada o dale el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si para resolver el requerimiento debes transferir la llamada:
 - Pide al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunicas con el área y con el funcionario competente.
 - Debes marcar la extensión y esperar a que contesten, informa a quien contesta que vas a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) y lo que necesita, y luego transfieres la llamada.
 - En caso de que marques la extensión y no contesten, retoma la llamada del ciudadano y tómale sus datos personales (nombre, teléfono de contacto y correo electrónico) y dile que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Si debes dejar en espera al interlocutor:
 - Explica por qué debe pedirle el tiempo de espera e informarle un tiempo estimado de su espera.
 - Pide permiso antes de la espera.
 - Espera a que el ciudadano le conteste si acepta la espera
 - Al retomar la llamada agradece: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, bríndale la opción al ciudadano de esperar en la línea o llamarlo posteriormente. Si la espera es de más de 3 minutos, infórmale que por el tiempo de espera



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001

Versión.05
04/10/2022

Página 12 de 19

deberás llamarlo posteriormente, solicita sus datos de contacto y realiza la llamada tan pronto sea posible.

- Si el ciudadano aceptó esperar un tiempo largo en la línea, retoma la llamada cada tiempo prudencial y explícale cómo va su gestión.
- Despidete amablemente, llamándolo por su nombre según el guion establecido.
- Retroalimenta al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregunta: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradece al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permite al ciudadano colgar primero.
- Deja por escrito las tareas pendientes.
- Realiza seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano

5.4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CANALES VIRTUALES

- Verifica el estado de tus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Evita demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat
- Ten a la mano los formatos, protocolos, información o lineamientos de atención y material institucional como trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades para responder de manera ágil las peticiones ciudadanas.
- Comunícate con el ciudadano usando frases cortas, claras y específicas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilices mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
- En la redacción de tus respuestas no utilices símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Si la respuesta es muy larga, divídela en párrafos.
- No tutees al ciudadano.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- Cuida la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Para el chat en línea: No dejes que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación o se ha presentado alguna falla técnica.
- Si un ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente. “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo”.
- Termina preguntando si fue satisfactoria la respuesta.
- Al finalizar despídete y agradece por el uso del servicio.

5.5 ATENCIÓN PREFERENTE

5.5.1 Guía para la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y menores de edad:

Es aquella que, como Administración Municipal, brindamos en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrecemos, a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial así lo requieran:

Adultos mayores o mujeres embarazadas: Una vez dentro de la Oficina de Atención al Ciudadano, tendrán prelación en la atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar o hacer fila.

Personas en situación de vulnerabilidad: Es esta población es preciso brindar confianza a través de actitudes que les permitan reconocer su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Escúchalos atentamente y oriéntalos sin mostrar prevención, para evitar mayores traumatismos y dignificar a quienes han sufrido situaciones extremas.

Niñas, Niños y Adolescentes: Esta población tiene prelación sobre los demás usuarios; requieren una escucha activa y un tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento debes manifestar incredulidad o duda sobre las situaciones que mencionen. La comunicación debe ser clara, sin tecnicismos y en un lenguaje que sea acorde con su edad y permita el entendimiento.

Grupos étnicos minoritarios: Como primera medida identifica si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete; en caso de requerir uno y no tener opción de ubicar alguno, solicita a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender qué es lo que requiere.

En caso de no ser posible la comunicación, solicita que deje por escrito la solicitud, o graba su petición, para posteriormente pedir el apoyo a la Secretaría de Cultura para que sirva como enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

Personas de talla baja: Busca la forma de quedar a una altura adecuada para atender su solicitud y utiliza un lenguaje y tono según su edad cronológica.

Personas en condición de discapacidad: Tienen prelación en el turno de llegada y para ofrecer el servicio de la manera adecuada ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Conoce las diferentes condiciones de discapacidad.
- No trates a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evita hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mira al ciudadano con naturalidad y no hagas o digas nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntale: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No adivines lo que la persona necesita; dale tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- Verifica siempre que la información dada ha sido comprendida y de ser necesario, repite la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No le jales de la ropa o el brazo y manténle informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- Oriéntale con claridad usando expresiones como: “Al frente tuyo está la silla y a la derecha la mesa”.
- Puedes usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, ubica la mano de ella sobre tu hombro o brazo.
- Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son, si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informarle a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

- Debes hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evita cubrirte la boca o voltear la cara, cuida el lenguaje corporal, no aparentes haber entendido, pídele si es el caso que lo repita o lo escriba.

Personas con sordo-ceguera:

- Infórmales que estás presente tocándolas suavemente en el hombro o el brazo, trata de ponerte donde te vean.



Alcaldía Municipal
de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001

Versión.05

04/10/2022

Página 15 de 19

- Ubícate siempre dentro de su campo de visión, hay casos en que la persona conserva un porcentaje de visión y quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, dirígete a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor.
- Vocaliza correctamente y atiende las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono, dado que puede entender a través éste, dirígete a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atiende a las indicaciones del interlocutor, este puede sugerirte cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Personas con discapacidad física o motora:

- No debes tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas te debes ubicar a una distancia mínima de un metro.
- No tomes a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hazlo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresures y evita jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No transportes a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Personas con discapacidad cognitiva:

- Debes brindarles información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Dirígete directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerda incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brindas debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantén la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Se paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Personas con discapacidad mental:

- Dirígete con respeto.
- Salúdalo de la manera habitual.
- Debes hacerles preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo.
- Evita entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.
- Confirma que la información dada ha sido comprendida.
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6. ANEXOS

MARCO NORMATIVO

6.1 Constitución Política de Colombia:

- Artículo 2: "Son fines esenciales del estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"
- Artículo 13: "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación."
- Artículo 20: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información verás e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación"
- Artículo 23: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"

6.2 Leyes

- Ley 134 de 1994. "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana en.. Todo el articulado.
- Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa.. Todo el articulado.
- Ley 388 de 1997. Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.
- Ley 1952 del 28 de enero 2019). Medio por el cual deroga el código disciplinario único
- Ley 850 de 2003. "Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública". Todo el articulado.
- Ley 982 de 2005. "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones".
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, implementación del programa Gobierno en Línea.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001

Versión.05
04/10/2022

Página 17 de 19

- Ley 962 del 8 de julio de 2005 "Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1952 del 28 de enero 2019. Las decisiones sancionatorias que pongan fin a la actuación disciplinaria y producto de las funciones jurisdiccionales
- Ley 962 de 2005. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Todo el articulado
- Ley 1341 de 2009. "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones".
- Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo". Todo el articulado.
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Todo el articulado
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros".
- Todo el articulado.
- Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia". Todo el articulado.

- Ley 1952 de 2019. “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”. Artículo 38.

6.3 Decretos

- Decreto Ley 2150 de 1995. “Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano
- Decreto Ley 019 de 2012. “Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Artículos: 1 a 41 (Capítulo 1).
- Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”. Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Todo el articulado
- Decreto 2364 de 2012. “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones”. Todo el articulado
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012; Ley de Habeas Data. Todo el articulado
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”. Todo el articulado.

6.4 CONPES

- CONPES 3650 de 2010. Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
- CONPES 3654 de 2010- “Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPAMN-001
Versión.05
04/10/2022

Página 19 de 19

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
04/11/2016	N.A	Creación del Documento	01
02/03/2018	01	Ajuste a estructura administrativa según Decreto Municipal 213 del 1 agosto 2016	02
27/08/2019	02	Ajuste a estructura interna del manual.	03
03/08/2021	03	Ajuste de objetivo, alcance, política y estructura del documento	04
04/10/2022	04	Actualización de objetivo, normatividad, definiciones, política y estructura del documento	05

8. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre:	Edilma Madroño	Nombre:	Maritza Isaza Gómez	Nombre:	Maritza Isaza Gómez
Cargo:	Profesional U G1	Cargo:	Secretaría de Participación Comunitaria	Cargo:	Secretaría de Participación Comunitaria