



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 1 de 44

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1. <i>Objetivos Específicos</i>	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLE	4
5. DEFINICIONES	4
6. CARTA DE TRATO DIGNO	7
6.1. <i>Derechos de los ciudadanos</i>	7
6.2. <i>Deberes de los ciudadanos</i>	8
7. CANALES DE ATENCIÓN	9
7.1. <i>Canal Presencial</i>	9
7.2. <i>Canal Telefónico</i>	12
7.3. <i>Canales virtuales</i>	12
• Chatbot "Palmira Te Escucha"	12
• Canal WhatsApp	12
• Página Web	13
• Correo Electrónico	13
7.4. <i>Canales No Oficiales</i>	14
8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL LENGUAJE CLARO	14
8.1. <i>¿Qué es el lenguaje claro?</i>	15
8.2. <i>Principios que rigen el lenguaje claro</i>	16
8.3. <i>Elementos que se deben tener en cuenta para el lenguaje claro</i>	16
8.4. <i>Pasos para escribir en lenguaje claro</i>	17



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 2 de 44

9. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
9.1. <i>Atributos del buen servicio</i>	20
9.2. <i>Comportamientos Asociados al Buen Servicio</i>	20
9.3. <i>Actitud</i>	22
9.4. <i>Lenguaje</i>	23
9.5. <i>Escucha Activa</i>	23
9.6. <i>¿Cómo decir que no?</i>	23
9.7. <i>Atención a quejas y reclamos</i>	24
9.8. <i>Atención a personas alteradas</i>	24
10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	25
10.1. <i>Protocolo para la Atención Presencial</i>	25
10.2. <i>Protocolo para la Atención Telefónica</i>	30
10.3. <i>Protocolo para la Atención Virtual</i>	33
10.4. <i>Protocolo para la Atención Preferencial</i>	34
11. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	43
12. CONTROL DE CAMBIOS	44
13. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	44



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 3 de 44

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio al Ciudadano conforme la normatividad constitucional que nos rige es un fin esencial del Estado. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades se deben a los ciudadanos; por ende, la atención al ciudadano se consolida en la gestión pública como el punto principal de interacción entre la comunidad y la Administración, el cual le permite a los ciudadanos radicar, consultar y recibir respuesta a sus requerimientos, peticiones, denuncias, quejas y solicitudes en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.

El Manual de Atención a la Ciudadanía unifica consideraciones, procedimientos y criterios de atención y servicio que son establecidos para garantizar que la comunicación con el ciudadano y grupos de interés sea satisfactoria. Dentro de este, los protocolos de atención buscan establecer las directrices y metodologías para garantizar un servicio público eficiente, transparente, cálido, digno e igualitario. Su propósito es asegurar que los funcionarios y contratistas brinden una atención de calidad, alineada con la normatividad vigente, que satisfaga las necesidades de la ciudadanía y garantice el cumplimiento de sus derechos a través de los canales dispuestos

2. OBJETIVO GENERAL

El Manual de Atención a la Ciudadanía, además de cumplir con la normatividad, busca establecer los lineamientos y procedimientos para garantizar un servicio de calidad, eficiente, cálido y transparente a la ciudadanía en general, unificando los criterios y protocolos para la interacción con la ciudadanía que conlleva a la resolución efectiva de las necesidades de los usuarios y el incremento de su nivel de satisfacción con los servicios prestados por la Alcaldía de Palmira.

2.1. Objetivos Específicos

- Establecer los derechos y deberes de los ciudadanos bajo los cuales debemos actuar en la interacción entre la Administración y la ciudadanía.
- Definir los valores y principios de atención que deben guiar la conducta de todo el personal en su interacción con la ciudadanía, con el fin de ofrecer un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, e igualitario a través de los canales de atención dispuestos.
- Promover el uso de lenguaje claro y sencillo en todas las comunicaciones con los ciudadanos, evitando tecnicismos y jergas administrativas.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 4 de 44

- Establecer mecanismos para la atención inclusiva, considerando las necesidades de personas con discapacidad, adultos mayores y poblaciones vulnerables.
- Fomentar una cultura de servicio centrada en el ciudadano entre todo el personal de la institución, proporcionando las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer una atención respetuosa, empática y resolutive, contribuyendo a la construcción de relaciones sólidas y duraderas.

3. ALCANCE

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

4. RESPONSABLE

La aplicación de este manual es responsabilidad de todas las dependencias en la atención de sus grupos de valor, de interés y de la ciudadanía en general. Por tanto, todos 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 pertenezcan.

5. DEFINICIONES

Atención a la Ciudadanía: Es un mandato constitucional que establece los fines esenciales del Estado que el servicio al ciudadano debe gozar de una atención basada en principios, racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, calidad, accesibilidad a los servicios que provee la Administración Municipal garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de Administración.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales virtuales ligados a la página web de la entidad: Chat Institucional, Sistema PQRS y/o correo electrónico.

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 5 de 44

Atención preferencial: Se refiere a la prestación del servicio a personas sujetas a especial protección: niños, niñas y adolescentes, mujeres en embarazo, población adulta mayor y/o personas en condición de discapacidad.

Atención con enfoque diferencial: Se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

Buzón de Sugerencias: Herramienta o canal destinado a la recepción de sugerencias y felicitaciones, por medio del cual el ciudadano diligencia y deposita directamente un formato con sus comentarios. Los buzones están distribuidos en los diferentes puntos de atención a la ciudadanía.

Canales de Atención: son los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Denuncia por hechos de corrupción: Es la manifestación formal presentada por un ciudadano o grupo de ciudadanos en la cual se pone en conocimiento de la entidad presuntas irregularidades, faltas disciplinarias o conductas contrarias a la ley cometidas por servidores públicos en el ejercicio de sus funciones

Derecho de Petición: Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio.

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y/o restricciones de una persona para participar en situaciones vitales.

Grupo de Interés: Son todas las personas u organizaciones, tanto internas como externas a la entidad, que están relacionadas con su gestión, sus resultados o son usuarios potenciales de sus servicios y trámites.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 6 de 44

Grupo de Valor: Los grupos de valor son aquellos beneficiarios directos de los bienes y servicios de una entidad pública, es decir, a quienes la entidad les provee soluciones.

Página web: Canal virtual de atención al ciudadano que le permite navegar y consultar información sobre la Administración Municipal, sus trámites y servicios. En <https://www.palmira.gov.co/> el ciudadano podrá encontrar: Información de las Secretarías, Direcciones y Oficinas, repositorio de documentos de Ley, formatos, formulario para registrar PQRSFD, notificaciones judiciales, directorios, informes de seguimiento, noticias de actualidad del Municipio y la Administración y demás información que puede ser de utilidad para los ciudadanos.

PQRSFD: Sigla que refiere Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y Sugerencias.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de una persona con relación a la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Satisfacción ciudadana: Percepción o sentimiento de bienestar que se manifiesta la ciudadanía cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Ventanilla única: Oficina de recepción de correspondencia y PQRSFD que se encuentra ubicada en el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 7 de 44

6. CARTA DE TRATO DIGNO

En la Alcaldía de Palmira enfocamos nuestras acciones en un relacionamiento constante, multidireccional, colaborativo y transparente. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública, y es por eso, por lo que todos los esfuerzos de la Alcaldía de Palmira están dirigidos a dar respuesta a sus necesidades garantizando el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

Por lo anterior, y con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, mejorar la interacción de la Alcaldía Municipal con la ciudadanía, consolidar la confianza de la misma en los servidores públicos y mejorar su satisfacción respecto de los servicios prestados, presentamos la Carta de trato digno a la ciudadanía, la cual contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención dispuestos por la Alcaldía Municipal para fortalecer la transparencia hacia los usuarios.

Esta se encuentra disponible en la página de la Alcaldía de Palmira en <https://palmira.gov.co/wp-content/uploads/2025/04/CARTA-AL-TRATO-DIGNO.pdf>

6.1. Derechos de los ciudadanos

- Acceder a cualquier servicio público al cual tengan derecho y ser tratado con el respeto y la consideración debida, sin afectar la dignidad humana, recibiendo una atención respetuosa, ágil, oportuna y adecuada.
- Conocer de forma oportuna la localización, horarios de atención y servicios prestados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Administración Municipal.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Acceder a los canales formales provistos por la Administración Municipal para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la entidad, aún por



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 8 de 44

fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado, obteniendo respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier solicitud o trámite.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para tal efecto.
- Formular reclamaciones, alegaciones y aportar elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de su interés; a que los mismos sean valorados, y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- Recibir oficialmente disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la Administración Municipal.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

6.2. Deberes de los ciudadanos

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, entregar de manera voluntaria información y documentación veraz, a los funcionarios encargados de dar cumplimiento al ciclo de servicio del ciudadano.
- Dar un trato respetuoso y digno conforme a los principios éticos, a los servidores públicos, autoridades y a todo el personal responsable de la atención y prestación de servicios en los puntos dispuestos por la Administración Municipal.
- Mantener un comportamiento adecuado en los puntos de atención, respetando los tiempos de espera determinados, cuidando el espacio y el mobiliario proporcionado para su servicio y bienestar.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios y cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos para acceder a ellos, adelantar trámites y solicitudes ante la Alcaldía Municipal según corresponda.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 9 de 44

- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y demás datos personales, además, mantener actualizada la información de contacto.
- Adoptar las seguridades necesarias para proteger o mantener la confiabilidad de la información que le suministra o le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la gestión de su trámite o servicio solicitado.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que haya detectado, hacerlo en forma fundamentada.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.

7. CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía de Palmira tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

7.1. Canal Presencial

- ***Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC***



Es un espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de las solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios y trámites de la Entidad. En este lugar convergen Atención al Ciudadano, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Planeación, Sisbén, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Dirección de Emprendimiento y Ventanilla única.

DIRECCIÓN	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS
Calle 30 # 29-39 Edificio CAMP Piso 1	Lunes a Viernes	8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm

- **Otros puntos de Atención Presencial:**

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 10 de 44

Dependencia	Ubicación	Referencia
Secretaria de Educación	Carrera 32 # 46-10 B/ Estonia	
● PISO 1: Secretaria de Integración Social ● PISO 2: Secretaria de Infraestructura ● PISO 3: Secretaria de Participación Comunitaria ● PISO 4: Dirección Gestión del Medio Ambiente ● PISO 4: Dirección Gestión del Riesgos de Desastres	Cra 31 # 28-55 B/ Central	
Secretaria de Tránsito y Transporte	Carrera 35 # 42 – 291 B/ Santa Teresita	
Secretaria de Salud	Carrera 27# 29-32 B/ Central	
Secretaria de Cultura	Carrera 33A # 29-25 Antigua Estación del Ferrocarril	
Casa de Justicia Palmira Oficina Norte del Sisbén Inspección Urbana de Policía	Calle 57 # 44-02 B/ Caimitos	
Comisaria de Familia Central	Carrera 23 # 28 A-15 B/ Nuevo	
Comisaria de Familia seccional Fiscalía	Carrera 28 # 27-68 Edificio Fiscalía Piso 3	

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 11 de 44

Dependencia	Ubicación	Referencia
Comisaria de Familia seccional Rozo	Calle 10 # 11-05 Rozo	
Comisaria de Familia Móvil – Casa de la Mujer Empoderada	Calle 55 # 29 A -47 B/ Mirriñao	
Oficina de Víctimas – Personería Municipal	Carrera 24 # 21-20 B/ Sembrador	
OFICINAS DEL CAMP PISO 1: Secretaría de Hacienda PISO 2: Subsecretaría de Cobro Coactivo Concejo Municipal PISO 3: Secretaría de Planeación PISO 4: Secretaría de Gobierno Dirección de Tecnología, Información y Ciencia PISO 5: Secretaría Agropecuaria Dirección de Comunicaciones PISO 6: Secretaría de Desarrollo Institucional PISO 7: Secretaría Jurídica PISO 8: Secretaría General - Despacho Alcalde PISO 9: Oficina de Protocolo – Salón Libertadores	Calle 30 # 29-39 Esquina	

● **Buzón de sugerencias:**

Herramienta disponible para la recepción exclusiva de 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 puntos de atención a la ciudadanía de la Administración: Centro Integral de Atención al Ciudadano- CIAC (Piso 1 y Sisbén), Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de Ingresos y Tesorería, Subsecretaría de Cobro Coactivo, Secretaría de Educación, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Salud, Secretaría de Integración Social, Casa de Justicia y Comisaría de Familia.

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 12 de 44

7.2. Canal Telefónico

Línea telefónica Alcaldía de Palmira (602) 8912312

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 frente a los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal. Este canal se encuentra de lunes a viernes de 8:00 a 12:00m y de 2:00pm a 5:00 p.m.

7.3. Canales virtuales

Recursos virtuales destinados 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.

- **Chatbot “Palmira Te Escucha”**

Recurso virtual para la atención al ciudadano disponible para orientación y obtener respuestas a sus consultas en cualquier momento las 24 horas del día.

https://api.whatsapp.com/send/?phone=5728912312&text=Hola%21&type=phone_number&app_absent=0

- **Canal WhatsApp**

Es un medio digital de comunicación directa, ágil y bidireccional, diseñado para facilitar el acceso de la ciudadanía a información, trámites y servicios públicos, garantizando respuesta oportuna y fortaleciendo la relación entre la administración y la comunidad.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 13 de 44

- **Página Web**



A través de la página www.palmira.gov.co la entidad facilita a la ciudadanía información institucional de interés general: Descripción y ubicación de las dependencias, Transparencia: Repositorio de documentos públicos, formatos y requisitos para algunos trámites; formulario web para Radicación de PQRSFD y botón de Denuncias por presuntos hechos de corrupción; encuesta de percepción y satisfacción y noticias informativas.

- **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. La Alcaldía Municipal de Palmira ha dispuesto los siguientes correos para la ciudadanía:

Para radicación PQRSFD: ventanillaunica@palmira.gov.co y atencionalciudadano@palmira.gov.co

Para notificaciones judiciales y demás relacionadas: notificaciones.judicales@palmira.gov.co

- **Canales de difusión:** Redes Sociales Medios de difusión masiva, donde encuentra información, convocatorias, campañas y otras noticias actualizadas en las diferentes redes sociales de la dependencia



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 14 de 44

REDES SOCIALES		
 @Alcaldía de Palmira	 @AlcaldíaPalmira	 @AlcaldíaPalmira

7.4. Canales No Oficiales

Son aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no responden a una atención de calidad. Se consideran canales no oficiales: Correo electrónico personal, número de teléfono personal, chats de WhatsApp por líneas diferentes al chatbot institucional.

Los canales no oficiales no son idóneos para recibir solicitudes ciudadanas, pero puede suceder que se realicen por estos medios, y el servidor que conozca la solicitud, deberá iniciar el registro al sistema de información enviando la comunicación a los correos establecidos según el tipo de comunicación al cual corresponda, para que se genere el número de radicado con el que podrá hacerse seguimiento a la comunicación.

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL LENGUAJE CLARO

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.

El lenguaje claro en la comunicación contribuye a la apertura legislativa, a eliminar barreras con la ciudadanía, facilitar el acceso a la información y alentar la interacción y participación de la ciudadanía; de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para la Administración como para el ciudadano. Las implicaciones negativas más destacadas son:

- ✓ **Impacto desfavorable en la eficiencia de las instituciones:** La información que no es clara y comprensible obliga a la entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántas llamadas recibe un centro de contacto para aclarar información de la página

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 15 de 44

web de una entidad?, ¿cuántos derechos de petición recibe una entidad solicitando una aclaración o más información?

- ✓ **Costos asociados al servicio para el ciudadano:** La ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para los ciudadanos; por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano se encuentra con una información que no comprende?, ¿recurre a un tramitador?, ¿contrata a un abogado?, ¿se dirige directamente a la entidad para solicitar una aclaración?, ¿llama a una línea de atención al ciudadano? Cualquiera de estas opciones implica costos imprevistos por los ciudadanos que comprometen tiempo, dinero adicional y dan oportunidad a la participación de intermediarios.
- ✓ **Vulneración de derechos:** Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que se les proporciona. Por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano no entiende una comunicación que describe un subsidio de vivienda, o un trámite para acceder a la pensión? Cuando las entidades públicas no se comunican con claridad, impiden, más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.
- ✓ **Ineficiencia del proceso de rendición de cuentas:** La complejidad en el lenguaje conlleva prácticas de rendición de cuentas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos como pueden ser el desconocimiento por parte de los ciudadanos del funcionamiento y alcances de la Entidad, pérdida de la oportunidad de tener una participación ciudadana incidente, menor transparencia en las acciones de los gobiernos y bajo interés sobre lo público por parte de la ciudadanía.

8.1. ¿Qué es el lenguaje claro?

El lenguaje claro hace referencia a la expresión clara, precisa, completa, confiable y afable de la información que los ciudadanos y los servidores necesitan conocer. Es importante aclarar que el lenguaje claro va más allá de la comprensión del mensaje, cuando una información ha sido entregada en lenguaje claro, quien lo recibe no solo lo entiende, sino que también, puede encontrar lo que necesita y usarlo para satisfacer sus necesidades.

El lenguaje claro permite:

- ✓ Centrarnos en el proceso comunicativo.
- ✓ Facilitar la comprensión de lo escrito.
- ✓ Incrementar la confianza en la Entidad.
- ✓ Reducir costos y tiempos de atención.

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 16 de 44

- ✓ Disminuir errores, necesidad de intermediarios y aclaraciones.
- ✓ Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas
- ✓ Garantizar la inclusión y el acceso a derechos.

8.2. Principios que rigen el lenguaje claro

Fundamentados en la Guía de Lenguaje Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que establece cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje de fácil comprensión para el ciudadano, el lenguaje claro tiene unos pilares que garantizan que el mensaje sea fácil de entender para la mayor cantidad de personas, sin importar su contexto académico o el conocimiento técnico.

- ✓ Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores. Esto implica conocer al ciudadano, sus necesidades, expectativas y nivel de comprensión.
- ✓ Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto. La comunicación debe estar centrada en facilitar el acceso a derechos y servicios de forma inclusiva.
- ✓ Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano. Es decir, usar palabras comunes, oraciones cortas y evitar tecnicismos, siglas, repeticiones o detalles innecesarios.
- ✓ Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

8.3. Elementos que se deben tener en cuenta para el lenguaje claro

Es importante tener en cuenta que una comunicación en lenguaje claro es aquella que satisface las necesidades de la audiencia, para ello debe tener en cuenta:

- ✓ **Contenido del mensaje:** Redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- ✓ **Estructura:** Se refiere a la organización del texto para que tenga una secuencia lógica.

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 17 de 44

- ✓ **Diseño:** Se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

8.4. Pasos para escribir en lenguaje claro





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 18 de 44

PASO 1:
Organizar las ideas

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

Utilice la estructura básica de todo texto escrito: introducción (contexto general corto que indique el propósito del texto), cuerpo (desarrolle las respuestas a las preguntas planteadas) y conclusión (indique los pasos a seguir).

Presente primero la información que le solicita.

Utilice ayudas visuales que guíen al lector, estas pueden ser listas con viñetas o números, tablas, gráficos o diagramas.

Separe la información en secciones cortas, las secciones largas dan la impresión que la información que contiene el documento es muy compleja. Utilice encabezados.

PASO 2: Escribir el mensaje o documento

Para la construcción de documentos y en la redacción de mensajes para canales virtuales se debe estar atento a las oraciones y palabras que se utilizan.

Use oraciones cortas, las oraciones largas saturan la memoria de corto plazo y pueden enredar las ideas.

Use palabras sencillas y evite el uso de palabras muy técnicas o innecesarias, el uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del mensaje; por el contrario, se gana credibilidad y confianza.

Evite el uso de palabras innecesarias.

Use un tono y lenguaje adecuado, estos dependen del propósito y el contexto. No es igual, escribir un oficio que un correo electrónico, la formalidad o informalidad debe tener en cuenta a quién va dirigido y con qué finalidad.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 19 de 44

PASO 3: Revisa el
mensaje o documento

Una vez terminado, es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

Revise teniendo en cuenta que debe: ***Eliminar la información innecesaria, agregar detalles necesarios, mejorar la presentación, organizar las ideas, simplificar las oraciones, precisar la información, revisar errores ortográficos, gramaticales y de contenido.***

PASO 4: Validar el
mensaje o documento

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida. Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia.

Este paso se realiza con un cuestionario de preguntas como por ejemplo: ***¿El propósito del documento es claro y preciso?, ¿El documento cubre las necesidades de información del lector?, ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?, ¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?, ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?, ¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?, ¿El lenguaje es claro y sencillo?, ¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?***



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 20 de 44

9. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1. Atributos del buen servicio

El servicio prestado con calidad debe contar con ciertas características relacionadas con la expectativa que el ciudadano tiene frente a lo que necesita. Como mínimo, el buen servicio debe ofrecer:

ATRIBUTOS DE CALIDAD	DEFINICIÓN
ACCESIBILIDAD EN LA INFORMACIÓN	Posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
CLARIDAD EN LA RESPUESTA	Garantía que la respuesta y atención se exprese en lenguaje comprensible, sencillo y de fácil entendimiento, independientemente del grupo poblacional a quien va dirigido.
OPORTUNIDAD	Posibilidad que tiene el ciudadano de obtener los servicios que requiere en el menor tiempo posible.
CALIDEZ EN LA ATENCIÓN	Cualidad de cordialidad, comunicación respetuosa y asertiva con el ciudadano.
TRANSPARENCIA	Garantía del Derecho Fundamental del acceso a la información pública en términos amplios facultados por la regulación existente facilitando el control social, fiscal y político.
PERTINENCIA	Garantía que los grupos de valor reciban los servicios y la información que requieren.

9.2. Comportamientos Asociados al Buen Servicio

Las actuaciones de los servidores públicos en consecuencia con la responsabilidad social que tiene la entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella, deben contar con ciertas características relacionadas con el trato que debe recibir el ciudadano frente a lo que necesita. Como mínimo, el servicio debe ofrecerse con:

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 21 de 44

COMPORTAMIENTO	DESCRIPCIÓN
RESPECTO	Muestra amabilidad y cortesía. El respeto empieza con una consideración básica de los sentimientos de los demás.
CONFIABILIDAD	El servicio se presta de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión y validez de la información siempre con transparencia y equidad.
AMABILIDAD	Brindar el servicio solicitado de manera cortés, gentil y sincera, otorgando la importancia al requerimiento y consideración con su condición.
RAPIDEZ	El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
TRATO DIGNO	El servicio debe ser prestado con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con igualdad y sin discriminación.
INCLUSIÓN	El servicio deberá ser para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
EMPATÍA	El trato con el ciudadano debe interiorizar y comprender de forma objetiva la situación o caso particular que presenta el ciudadano.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud, debe satisfacer las expectativas de quien lo recibe; esto implica escucharlo para comprender sus necesidades. La ciudadanía necesita información de la entidad y aprecia que les sea entregada de manera oportuna, clara y completa. Decir “no sé”, “vuelva mañana” o “eso no es de mi competencia” es percibido como un mal servicio.

Por lo anterior, los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Palmira deben:

- ✓ Informarse sobre los procedimientos y canales de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Seguir los lineamientos definidos para el manejo de los temas que no pueda solucionar en el primer nivel: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que determine la solución.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 22 de 44

- ✓ Por último, un funcionario o contratista de la Alcaldía de Palmira, en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

9.3. Actitud

Todos los funcionarios de servicio al ciudadano deben adoptar una buena actitud durante la atención al ciudadano, reconociendo a todos sus derechos. Una buena actitud se entiende como la forma de actuar, reaccionar, expresarse y comportarse en favor de las necesidades del usuario.

La vocación de servicio, aparte de ser un valor institucional, implica una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar a la Entidad, por lo que resulta indispensable que funcionarios y contratistas se sientan comprometidos con la gestión oportuna de los servicios y trámites que están al alcance de la Administración, atendiendo con cordialidad, estar siempre en posición corporal adecuada, tener disposición de escucha, empatía y ser conscientes de que cada persona tiene necesidades diferentes por lo tanto nos exige un trato personalizado y diferenciador. En este sentido el servidor público debe:

- ✓ Anticiparse a las necesidades del ciudadano.
- ✓ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✓ Entiende sus problemas.
- ✓ Lo orienta con claridad y precisión.
- ✓ Lo atiende con respeto, calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✓ Lo trata de manera altiva o desinteresada.
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 23 de 44

9.4. Lenguaje

El lenguaje utilizado en la atención a la ciudadanía debe cumplir con ciertas pautas que garanticen una efectiva comunicación y por consiguiente una adecuada atención:

- ✓ El lenguaje siempre debe ser claro, respetuoso y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Se debe vocalizar de manera clara para que sea comprensible por el usuario.
- ✓ Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario; el respeto no significa confianza. Para dirigirse al ciudadano es preferible utilizar la palabra “Señor” o “Señora”, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utilice, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. Evitar respuestas del tipo “Sí”, “No”, ya que pueden interpretarse como frías y de afán.
- ✓ Mantenga un tono de voz adecuado para hablar, que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.
- ✓ Tener presente el lenguaje no verbal, nuestros gestos, muecas, posturas también comunican.

9.5. Escucha Activa

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. Por tanto, el servicio al ciudadano brindará una atención efectiva y personalizada si:

- ✓ Permite al ciudadano expresar su necesidad sin interrupciones.
- ✓ Realiza preguntas que permitan comprender plenamente la solicitud o problema.
- ✓ Demuestre empatía y comprensión.
- ✓ Mantiene una postura corporal y gestual calmada y cordial.
- ✓ Hay que asegurar que cada inquietud o solicitud de los usuarios sea atendida.
- ✓ Debe mostrar reconocimiento al ciudadano por su paciencia y por haber acudido a la Entidad.

9.6. ¿Cómo decir que no?

En ocasiones se debe dar a la ciudadanía una respuesta contraria a lo que él espera. Por tanto, en caso de negarse una solicitud hable con claridad, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón de dicha respuesta. Algunas pautas que pueden favorecer la recepción por parte del ciudadano de una respuesta negativa son las siguientes:

Secretaría de Participación Comunitaria Palmira
Carrera 31 No. 28 - 55: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Línea de atención: 602 8912312



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 24 de 44

- ✓ Explicar claramente los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Ofrecer alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
- ✓ Brinda agradecimiento por su comprensión.

9.7. Atención a quejas y reclamos

Cuando un servidor público atiende un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular las preguntas necesarias para comprender con exactitud el problema y la solicitud.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para confirmar si quedó satisfecho con la solución ofrecida.

9.8. Atención a personas alteradas

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.
- ✓ No pierdas el control, si conservas 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.
- ✓ Brinda alternativas de solución, si las hay.
- ✓ Comprométete sólo con lo que puedes cumplir.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 25 de 44

- ✓ Realiza seguimiento, si es posible, contacta posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción tras la solución.
- ✓ Si el tipo de problema es recurrente, maniéstalo a tu jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los Protocolos de Atención buscan establecer las directrices y metodologías para garantizar un servicio público eficiente, transparente, digno e igualitario. Su propósito es asegurar que los funcionarios y contratistas brinden una atención de calidad, alineada con la normatividad vigente, que satisfaga las necesidades de la ciudadanía y garantice el cumplimiento de sus derechos a través de los canales dispuestos.

10.1. Protocolo para la Atención Presencial

Recomendaciones generales

Presentación personal: La presentación influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y la Administración, por tanto, es importante, evitar el uso de prendas transparentes, muy ceñidas o el uso de escotes pronunciados, mantener la limpieza e higiene personal impecables, portar el carné institucional en lugar visible y utilizar su uniforme de dotación.

Organización del puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, si está sucio, desordenado, lleno de elementos (bien sean ajenos o parte de la labor), dará una sensación de desorden y descuido. Evita dejar artículos personales (bolsos, billeteras, maquillaje, revistas, libros personales, etc.), tener alimentos a la vista o la papelería de basura desbordada de residuos.

Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas en la jornada de atención; el uso del celular e interactuar con sus compañeros (en burlas o conversaciones personales), indisponen al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

Postura y Expresión corporal: La postura y la expresión de su rostro es fundamental para crear un ambiente cálido y amable. Procure mirar al interlocutor a los ojos, esto demuestra interés, el lenguaje gestual y corporal debe ser siempre educado y cortés y evite posturas rígidas o forzadas.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 26 de 44

Tono de voz: El lenguaje y el tono de voz refuerza la comunicación, vocalice de manera clara para que sea comprensible y module adecuadamente los tonos de voz a las diferentes situaciones.

Cumplimiento de jornada laboral: Cumpla estrictamente con su horario de trabajo, de ser posible preséntese de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo. En caso de que deba dejar su puesto de trabajo por un periodo de tiempo corto, asegúrese que alguien supla su ausencia o informe a quien da los turnos cuánto tiempo demora en retomar las labores.

Trato igualitario: Recuerde que la atención que se brinda a familiares, amigos, conocidos e incluso compañeros de trabajo de la Alcaldía, no debe estar marcada por distinción alguna. Respete el turno de los usuarios.

Evite que el ciudadano se pierda en el sistema: Brinde al ciudadano una ruta de atención clara y precisa, evitando su desplazamiento innecesario entre distintos puntos de servicio. En caso de desconocer el procedimiento o canal adecuado, el orientador o asesor deberá realizar la consulta pertinente y gestionar las alternativas necesarias para redirigir al ciudadano de manera oportuna y eficaz.

Prohibiciones: Fumar, ingerir alcohol, presentarse bajo el efecto de sustancias alucinógenas o en estado de embriaguez, gritar y escuchar música a volumen alto durante la jornada de atención o a la vista de los ciudadanos.

Roles para la atención en el CIAC

Guardas de seguridad y vigilancia: La función de este personal es prevenir, detener, disminuir o disuadir situaciones de riesgos o amenazas que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la entidad. Son el primer contacto con los ciudadanos, ya que controlan el ingreso a las instalaciones y direccionan a los ciudadanos dentro del espacio.

Gestor de sala: Personal asignado para orientar a la ciudadanía y brindar la primera atención, verificando la información y los requisitos de sus trámites y servicios para que el servicio sea más dinámico. De igual forma, apoya con mantener el orden en la sala de espera y pasillos.

Asignador de Turnos: Funcionario encargado de orientar, entregar turnos y guiar al ciudadano hacia la sala de espera donde será atendido por el personal en los módulos. De igual forma apoya con el



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 27 de 44

llamado de números para atender a los ciudadanos cuando sea necesario porque el turnero presenta fallas u otras situaciones.

Asesores de servicio a la ciudadanía: Personal capacitado de las diferentes dependencias para informar, gestionar y atender proactivamente las solicitudes de la ciudadanía.

Coordinador(a): Persona que tiene como principal función ser el canal de comunicación entre el CIAC y las dependencias de la Entidad. Está a cargo de supervisar la operación y funcionamiento del CIAC, generar informes, propiciar espacios de actualización de información para los funcionarios y, apoyar en el análisis de las necesidades de los usuarios para diseñar estrategias que conlleven a mejorar la atención y la experiencia ciudadana en el centro. El protocolo para la atención presencial se desarrolla en tres fases: al ingreso de la entidad, desarrollo de la atención y finalización del servicio:



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 28 de 44

Al ingreso al punto de atención

Rol del guarda de seguridad:

- Mantener la puerta abierta y el paso libre para los ciudadanos
- Hacer contacto visual, sonreír y saludar primero, evitar mirar con desconfianza
- Orientar al ciudadano para que se dirija al orientador y gestor de sala quien le brindará la primera atención.
- Dirigirse al ciudadano siempre con cortesía “señor”, “señora”, “caballero”, “dama”; nunca usar palabras como “mi amor”, “belleza”, “amigo”, entre otros.
- Mantener la entrada libre de bicicletas y otros vehículos.
- Velar por mantener puertas de ingreso y salida siempre despejadas.
- Informar adecuadamente sobre jornadas de atención.
- En ninguna circunstancia puede negar el servicio, salvo que sea notificado previamente por escrito de la no atención.

Lineamientos para el Gestor de sala:

- Anticípate y sé el primero en saludar con amabilidad diciendo: “*Bienvenido, buenos días / tardes, mi nombre es...*”. Utiliza los primeros 30 segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial y sincero.
- Enfócate en un usuario a la vez y atiende de manera exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Continúa diciendo: *¿qué servicio solicita?*, si necesita información sobre su solicitud direccionalo al turnero indicando cuál es el servicio por el cual recibirá atención; si es para radicación pregúntale si trae la documentación que debe radicar o si tiene alguna inquietud antes de dirimirlo a solicitar turno para ventanilla única.
- Si es una persona que requiere información de otros puntos de atención externos, por favor entrega la dirección y/o ubicación por escrito y brinda indicaciones claras.
- Una vez tenga el turno que corresponda, oriéntalo a esperar en sala el llamado de su turno.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 29 de 44

Desarrollo de la atención

Lineamientos para los asesores de atención a la ciudadanía:

- Anticípate y saluda con una sonrisa, haciendo contacto visual y acompañándolo de una expresión de disposición para servir: ***“Buenos días / tardes, bienvenido(a) a la Alcaldía de Palmira, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”***.
- Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirse a él, anteponiendo ***“Señor”*** o ***“Señora”*** y realizar la caracterización ciudadana que solicita el sistema.
- Dedícate exclusivamente al ciudadano que estás atendiendo y escucha con atención.
- Hazle saber que entiendes la necesidad con frases como: ***“Entiendo que usted necesita...”***.
- No asentir solamente, debes hablarle para decir ***“sí”*** o ***“no”***.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si debes levantarte del puesto de trabajo, debes explicarle al ciudadano por qué motivo primero y pedir su permiso al levantarte. Al regresar, decirle: ***“Gracias por esperar”***.
- Si el ciudadano va a radicar, puede hacerlo por escrito y verbal. Por tanto, recibe sus documentos, lee bien, o escucha atentamente y confirma: ***“Radicaremos una petición (el tipo que corresponda) a la Oficina... (dependencia) con copia a ...(sí aplica)”***. Una vez realices la radicación, entrega el sticker con el número de radicado e indica al ciudadano: ***“este es su número de radicación para seguimiento de la respuesta, la cual deberá recibir en x días (según la solicitud o trámite)”***.
- Si es para orientación o consulta, valida que el ciudadano tiene claro la respuesta recibida, confirma preguntando ***“comprendió la información o tiene preguntas”***.
- Si debes redireccionarlo a otro módulo de servicio al interior del CIAC, devuélvele el turno y asegúrate que tenga claro que debe esperar en sala el nuevo llamado y qué servicio le brindarán en ese módulo.
- Si debes remitir a otro punto de atención, entrega por escrito los datos de la entidad donde debe acudir, el horario de atención y de ser posible los datos de quien lo atenderá en el lugar.
- Si la solicitud no se puede resolver de inmediato, explícale al ciudadano la razón de la demora e informa la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 30 de 44

Finalización

- Al finalizar el servicio, se debe retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y preguntarle, como regla general: ***“¿Hay algo más en lo que se le pueda servir?”***
- Despedirse con amabilidad, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo ***“Señor”*** o ***“Señora”***
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, se debe informar al superior para que resuelva el caso de fondo.

10.2. Protocolo para la Atención Telefónica

El canal telefónico hace posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la línea telefónica (602) 8912312 para obtener información, resolver dudas y gestionar inquietudes de manera ágil y directa a través de una llamada telefónica, sin necesidad de desplazarse físicamente. Para una adecuada atención deben seguirse las siguientes directrices:

- Es importante saber usar todas las funciones de la plataforma y seguir las instrucciones dadas por los administradores de la misma.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de los puntos de atención de la entidad y de otras entidades descentralizadas de la administración.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tenga presente las extensiones de la línea telefónica en caso de que soliciten el número de otros servicios o para futuros contactos: ***Emergencias (opción 1), Programas de prosperidad social (opción 2), Sisbén (opción 3), Salud (opción 4), Impuestos y cobro coactivo (opción 5), Educación (opción 6), Emprendimiento y empleabilidad (opción 7), Radicación y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción (opción 8), Otros trámites y servicios de la Alcaldía (opción 9).***



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 31 de 44

Previo a la llamada	● Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema), la conexión a la plataforma y los documentos para la atención estén disponibles. ● Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno. ● Durante el horario de atención establecido, los orientadores deben estar conectados en la plataforma del canal telefónico y mantener siempre en estado “Disponible”.
Inicio de la llamada	● Contestar la llamada antes del tercer timbre. ● Atender la llamada amable; la actitud también puede ser percibida por teléfono. ● Si la atención procede por casos creados con anterioridad, por favor abrir la conversación: “Buenos días/tardes, le escribe (nombre del servidor público) asesor de servicio al ciudadano de la... (Dependencia) de Palmira...y atenderé su requerimiento”. Continúe con “Entiendo que usted necesita...(confirme las notas del caso creado)”. ● Es importante saludar primero con el siguiente guion: “Alcaldía de Palmira, buenos días/tardes, habla (nombre del servidor público)...¿En qué le puedo servir?”



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 32 de 44

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. No interrumpa al ciudadano, así la solicitud no sea su competencia.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente decirle que se transferirá la llamada al área encargada, pedirle que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y funcionario competente.
- Espere a que le conteste el funcionario que va a recibir la llamada e informe que **va a transferir una llamada del señor (a) que necesita.... (resumen del asunto)** y luego si transferir.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: **“¿Puede precisarse con más detalle su solicitud?”**.
- Una vez tenga clara la solicitud, preparar la respuesta cuidando la redacción, y de ser necesario, informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Ejemplo: **“Por favor espere un momento mientras consulto la información que usted necesita”**.
- Si tiene claridad sobre la pregunta, brinde la respuesta indicando: **“La administración se ha pronunciado frente a este tema... (se redacta la respuesta) y podrá consultarla en el siguiente ... (enlace, documento, resolución, decreto, oficio, etc.)”**. adjunte los enlaces, documentos o archivos multimedia cuando haya lugar.
- En caso de no recibir respuesta para transferir, retomar la llamada del ciudadano e informarle que **será creado su caso en WhatsApp para que sea contactado posteriormente por el encargado del tema que requiere el ciudadano**. Informe al ciudadano que ha dejado las notas correspondientes a su solicitud en el caso para ser atendido por un funcionario tan pronto sea posible y entregue el número de caso que le ha generado la plataforma.
- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora y utilice el botón **de llamada en espera** mientras realiza la consulta; si demora en la consulta, cada cierto tiempo retome e informe cómo va la gestión.
- Agradezca por la espera o pida disculpas por la demora si se excedió del tiempo prometido.
- Si un ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente indicarle amablemente que **“Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo”**.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 33 de 44

Finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle: *¿hay algo más en lo que se le pueda servir?*
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda algún caso abierto.
- Invite al ciudadano a realizar la encuesta de satisfacción para medir su percepción de la atención.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Realice seguimiento a los casos creados con su usuario y compruebe si la llamada fue devuelta y los casos cerrados.

10.3. Protocolo para la Atención Virtual

La atención virtual integra todos los mecanismos de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

Pautas generales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención virtual (correo electrónico y WhatsApp) deben:

- Iniciar el servicio a la hora anunciada y mantenerse disponible durante la jornada de atención (8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm).
- Verifica el estado de tus equipos antes de empezar (diadema, computador, conectividad).
- Informarse o tener a la mano el material institucional de trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades, jornadas especiales o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Un texto escrito solo en mayúsculas equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 34 de 44

- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión en la conversación. Divida las respuestas largas en bloques de mediana o corta longitud.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado ***“¿Se encuentra en línea? Por favor confírmalos para poder atender su consulta”***.

10.4. Protocolo para la Atención Preferencial

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 condición física o sensorial así lo requieran. La inclusión social y la atención con enfoque diferencial son pilares para el servicio de la Alcaldía Municipal de Palmira con el fin de garantizar la atención a las diversas poblaciones que están en contacto con la administración.

Pautas generales en la atención preferente

- Se asignará turno de atención preferencial a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y veteranos de la Fuerza Pública.
- Se deben mantener pasillos y espacios despejados para garantizar la movilidad de los ciudadanos, en especial de aquellos de la población adulto mayor, en situación de vulnerabilidad y en situación de discapacidad. Se deben mantener los equipos disponibles de movilidad en buen estado y a la vista para cuando sean requeridos.
- No tratar a los ciudadanos con lástima o con diminutivos (como por ejemplo “negrito”, morenita”, “monita”, “mamita”, “mijito”, “abuelito”, “indio”, “enanito”, “chiquito”, entre otros).
- Relaciónese de forma natural, respetuosa, evitando comportamientos que puedan entenderse como tratos discriminatorios e irrespetuosos. Pregunte con confianza a la persona si requiere ayuda y qué tipo de ayuda quisiera recibir.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 35 de 44

- No trate a las personas con discapacidad como niños pequeños, como personas que no entienden y, mucho menos, con pesar o lástima.
- Si la persona con discapacidad viene con acompañante, diríjase directamente a la persona y no al acompañante, ya que esto constituye un acto de discriminación; así mismo, no distraiga ni juegue con los animales guía, pues su tarea es prestar un apoyo a las personas con discapacidad; si el ciudadano le solicita comunicarse directamente con el acompañante acceda a la solicitud.
- Permítale al ciudadano expresarse en sus términos y tiempos, sea paciente, no se exaspere en situaciones donde se expresan lento, o usted deba repetir varias veces el paso a paso y brinde instrucciones por escrito.
- En personas con discapacidad múltiple brinde un entorno seguro y diligente, teniendo en cuenta todas las generalidades según la discapacidad que el protocolo indique.

**Adultos
Mayores**



- Escuchar con calma y mantener una actitud de disposición que les brinde el tiempo necesario para expresar sus necesidades; su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones.
- Preguntar antes de ayudar: El que una persona sea adulta mayor no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de ayudar, preguntar a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo? Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos. Para indicarle dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarla hasta el punto indicado para ello.
- Mantenga un tono de voz audible, en especial con adultos mayores que suelen empezar a perder la audición. Hable con voz firme y clara.
- Cuide mucho su lenguaje, algunas expresiones pueden ser ofensivas para los adultos mayores y hacerlos sentir incómodos o maltratados.
- Rectifique que la información suministrada fue comprendida, con preguntas como por ejemplo **¿Recuerda que debe hacer primero?... Si**



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 36 de 44

	es necesario, repita la información en lenguaje claro, manteniendo la exactitud y preferiblemente entregue por escrito las indicaciones.
Niñas, niños y adolescentes 	• Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes a la administración directamente en asuntos de interés particular utilizando cualquiera de los canales dispuestos. • Tienen prelación y deben ser atendidos con turno prioritario. • Hay que escuchar atentamente y dar un tratamiento reservado a su solicitud o queja. • No manifestar incredulidad o duda sobre lo que el niño manifieste, realice las preguntas necesarias para comprender bien su solicitud. • Llámalos por su nombre sin utilizar apelativos como “chiquito” o “mijo” • Se debe hablar claro, con un lenguaje comprensible para su edad.
Personas en situación de vulnerabilidad 	• En este grupo se identifican a las víctimas del conflicto armado, desplazados, habitantes de calle y personas en situación de pobreza extrema. • Evitar la revictimización; esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad. Incorpore actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, evitando juicios y estigmatizaciones. • Escúchalos atentamente y oriéntalos sin mostrar prevención, para evitar mayores traumatismos y dignificar a quienes han sufrido situaciones extremas. • Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático, no inferir o suponer cosas que la víctima dijo, confirme con la víctima lo que ella expresa



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 37 de 44

	● A los habitantes de calle según se evidencie la necesidad, se recomienda priorizar su atención para disminuir la posibilidad de situaciones por conducta inapropiada y mitigar el impacto de los olores en el recinto. ● Proporciona información clara y veraz acerca de la ayuda que puede recibir. En caso de tener que redireccionar, brindarle la información verbal y por escrito del lugar, horarios de atención y de ser posible, un contacto de quien lo atenderá.
Perspectiva de Género 	● El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evite cualquier comentario estigmatizante o concluyente sobre el vestir, o la conducta de la mujer y que esté basado en estereotipos de rol de género. ● Se debe evitar cualquier actitud o comentario que desmotive la queja, y siempre suministrar información clara sobre la ruta de atención. ● No presione y en ninguna circunstancia, se debe cuestionar o minimizar su problema.
Personas de talla baja 	● Busca la forma de quedar a una altura adecuada para atender su solicitud, sin agacharte, sólo al ubicar un asiento. ● Tratar al ciudadano según su edad cronológica. ● Diríjase a la persona directamente y con naturalidad, evitando infantilizaciones o diminutivos. Use un lenguaje inclusivo y neutral. ● Evite asumir sus capacidades o necesidades. Pregunte directamente si necesitan ayuda y cómo pueden ser asistidos. ● Facilite herramientas o escaleras portátiles seguros si es necesario para acceder a ciertos servicios, siempre y cuando la persona lo solicite y se sienta cómoda usándolos.
Personas con discapacidad visual o baja	● No tomes a las personas de la ropa o el brazo. No toques a las personas sin autorización. ● Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, distraer, alimentar y/o consentir al animal.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 38 de 44

visión 	● Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, espera a que la persona te alargue su mano y ubícala sobre tu hombro o brazo. ● Puedes usar con tranquilidad las palabras “ver”, “mirar”, “observar”, etc.; sin embargo, evite hablarle al ciudadano con expresiones como “ay”, “uff”, “no, cuidado”, pues pueden causarle ansiedad. En contraste, use un lenguaje que le permita localizarse geoespacialmente usando expresiones como: “Al frente suyo está la silla y a la derecha la mesa”. ● Fíjate en su bastón: Bastón blanco: Se utiliza para identificar a las personas ciegas; Bastón blanco y rojo: Se utiliza para identificar a las personas ciegas y sordas; Bastón verde: Se utiliza para identificar a las personas con baja visión y Bastón amarillo: Se utiliza para identificar a las personas con baja visión, en algunos países de Latinoamérica. ● Infórmele en todo momento el trámite que está haciendo sobre lo que requiere del ciudadano, sea ampliamente descriptivo y detallado. ● Si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informar el tiempo aproximado de espera a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola. ● Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son.
Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas 	● Ubíquese para que el ciudadano lo vea y pueda interactuar con usted. ● No eleve la voz, ni gesticule más de lo necesario. Algunos ciudadanos saben comunicarse con lengua escrita, caso en el que se les debe facilitar los medios. ● Pregúntale si es usuario del idioma escrito señalando una libreta o lapicero. ● Si no conoce la lengua de señas, ubique el intérprete de lengua de señas para garantizar la atención. ● No le ocultes lo que hablas con otras personas, no uses tapabocas, palillos mondadientes, caramelos de bombón, chicle y ningún elemento en la boca que trastorne la información. ● Si usas barba o bigote procura mantenerlos perfilados en la zona labial y evita prestar atención en lugares donde haya contraluz.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 39 de 44

	● Comunícate con la misma persona sorda para requerimientos personales, a menos que la misma persona sorda te pida que hables con su acompañante. Siempre nos referimos a la persona con discapacidad. ● Si el intérprete no está disponible para la atención presencial en el momento, puedes atender a través de una videollamada directa con el funcionario, agendar cita al usuario con el intérprete o intentar opciones alternativas como servicio de interpretación virtual
Personas con sordo-ceguera 	● Se identifican porque llevan bastón blanco con rojo. ● Infórmale que estás presente tocándolas suavemente en el hombro o el brazo y trata de ubicarte en el lugar donde te refiera la persona que tiene campo visual, hay casos en que la persona conserva un porcentaje de visión y quizá pueda entender a través de la lectura labial. ● 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. ● 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. ● Si el usuario estira sus manos al frente, tómalas para que sepa que estás a su disposición.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 40 de 44

**Personas con
discapacidad
física o motora**



- Recuerde inicialmente garantizar que los espacios y pasillos brindan la posibilidad de movilización sin obstáculos y disminuir los riesgos de caída o golpes.
- Pregúntele al ciudadano si requiere ayuda y cómo desea ser ayudado, antes de invadir su espacio e impedir su movilización. Ubíquese espacialmente donde sea cómodo para el ciudadano y para su interacción.
- 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 o llesves su silla de ruedas cuando se traslade. Hazlo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresures y evita jalar o empujar al ciudadano.
- Se sugiere al extremo evitar cargar a los ciudadanos con silla de ruedas, salvo situaciones puntuales, en el cual debe ser asistido por mínimo dos personas.
- En caso de ser necesario, se debe disponer la silla de ruedas del Centro de Atención al Ciudadano - CIAC para movilizar a los ciudadanos que lo requieran dentro de la Entidad y asignar un anfitrión para su recorrido.
- Si físicamente no hay accesibilidad para el ciudadano, el servidor está llamado a usar las herramientas físicas, corporales y tecnológicas necesarias para garantizar la atención.

**Personas con
discapacidad
intelectual**



- La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- Desarrolle empatía con el usuario y brindarle el tiempo necesario para que pueda comunicar su necesidad.
- 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).
- No los trates como niños o de forma condescendiente.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 41 de 44

	● No haga aseveraciones verbales, como “pero usted sí entiende”, o comentarios discriminatorios sobre la condición del ciudadano. ● Si viene con acompañante, involucre también al tercero sin dejar de enfocarse en el ciudadano en particular. Dirígete directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
Personas con discapacidad psicosocial o mental 	● Se identifican en este grupo a las personas con alteración del pensamiento: las percepciones, las emociones, el humor, el comportamiento con su entorno. Pueden presentar limitaciones en el desenvolvimiento social, laboral, familiar y personal. ● Dirígete con respeto y saluda de manera habitual. ● Realiza preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo. ● Mantenga la calma y no entre en escaladas de conflicto. Es probable que por medicamentos o enfermedad no se noten los rasgos de riesgo de esta población. ● Procure soluciones creativas y rápidas, que además hagan del entorno de atención un lugar seguro y amable con el ciudadano. ● Tenga tacto y empatía.
Población con lengua nativa colombiana 	● El Decreto 1166 de 2016 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad y se deben habilitar los mecanismos para garantizar su atención. En tanto, para la atención de requerimientos de una comunidad indígena en idioma diferente al español deben: ● Si la persona no puede comunicarse en español, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa. ● Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece. ● La grabación o manuscrito debe remitirse a la Secretaría de Integración Social a fin de obtener el apoyo técnico. La Secretaría de Integración Social será el enlace en la búsqueda y designación de un intérprete. ● Una vez se obtenga la traducción del documento se enviará a la Dependencia competente para la respuesta.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 42 de 44

	● La respuesta se remitirá nuevamente a la Secretaría de Integración Social para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá con la remisión al peticionario. ● El orientador de Atención al ciudadano está llamado a usar las herramientas físicas, corporales y tecnológicas necesarias para garantizar la atención e informar los tiempos de respuesta aproximados.
Personas con Orientación sexual e Identidad de Género Diversa 	● La atención para población trans se basa en el derecho al reconocimiento de la identidad de género y nombre. Es importante decir aquí que se procura un trato igualitario y libre de juicios. Ningún tipo de discriminación puede ser aceptada. ● Más allá de la formación y la experiencia, quienes prestan la atención deben reconocer los prejuicios negativos que tienen frente a las diferentes personas que atienden y tener la capacidad de separarse de ellos, en especial, cuando prestan un servicio de atención al público. ● No presuponer la heterosexualidad de las personas, por ello es importante utilizar términos inclusivos y respetuosos que no lesionen sus derechos y que incluyan a la comunidad LGBTIQ+ en toda su diversidad. Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio de atención se identifica como tal. ● No siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar. Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona. ● Trate al ciudadano cómo se auto percibe, pregunte a la persona cuál es el nombre con el que quiere ser atendido y refiérase siempre a la persona de acuerdo con el género expresado. Tratar como varón a una mujer trans, o como mujer a un varón trans constituyen formas de violencia simbólica que es necesario erradicar para una atención no discriminatoria. ● Si cometemos un error durante la atención, podemos ofrecerle excusas y seguir con naturalidad el proceso de atención.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 43 de 44

- Sea prudente y respetuoso de la intimidad del ciudadano; así mismo, evite comentarios o comportamientos discriminatorios (transfóbicos u homofóbicos).
- Utilice siempre un lenguaje incluyente: esto elimina expresiones discriminatorias o que incluyen connotaciones negativas y lo lleva a utilizar oraciones impersonales como por ejemplo decir **“informe sobre el lugar donde se inscribió”** en vez de decir “informe el lugar donde fue inscrita”). Ser neutro en el lenguaje, disminuye la posibilidad de equivocarse en la atención.

11. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el fin de conocer la opinión de los ciudadanos sobre la calidad del servicio, la entidad lleva a cabo de manera constante encuestas de percepción y satisfacción dentro de sus procesos misionales. Estas encuestas se realizan en el Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC y en los diferentes puntos de atención al ciudadano presenciales y a través del canal virtual de atención al ciudadano dispuesto para tal fin.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se constituyen en acciones de mejora continua buscando superar las expectativas de nuestros usuarios.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MPAMN-001
Versión.07
24/09/2025
Página 44 de 44

12. 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 la estructura interna del manual.	03
03/08/2021	03	Ajuste de objetivo, alcance, política y estructura del documento	04
04/10/2022	04	Ajuste estructura del documento	05
30/05/2023	05	Actualización canales de atención	06
24/09/2025	06	Actualización completa del Manual en estructura del documento, se adiciona Introducción, Carta de trato digno, Protocolo de atención preferente y Evaluación de la Satisfacción al usuario; se actualizan objetivos, definiciones, elementos comunes, canales de atención y todos los protocolos; se suprime el marco normativo.	07

13. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Laura Angulo Rodas	Nombre: José Luis García	Nombre: María Esther Güendica Argote
Cargo: Contratista Profesional	Cargo: Profesional Universitario G 1	Cargo: Secretaria de P. Comunitaria