Contenido

INTRODUCCIÓN 4
OBJETIVO 5
ALCANCE 5
1. GENERALIDADES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE ARMENIA 6
1.1. Carta de trato digno al ciudadano 6
1.2. Política institucional de servicio al ciudadano 6
1.3. Atributos del buen servicio según la función pública 7
1.4. Portafolio de servicios y trámites alcaldía de Armenia, Quindío 7
1.5. Trámites y servicios 8
1.6. Marco normativo de servicio al ciudadano 8
1.7. Calidad en el servicio a la ciudadanía 9
1.8. Consideraciones en el servicio al ciudadano 9
1.9. Conceptos de PQRSD 9
2. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 10
2.1. Canales de servicio 10
2.1.1. Canal Presencial 10
2.1.2. Canal Virtual 11
2.2. Actitud 12
2.2.1. Atención a personas alteradas 13
2.2.2. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal) 13
2.2.3. Comunicación de respuestas no favorables 14
2.2.4. Atención de reclamos 14
3. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL 14
3.1. Atención Canal Presencial 15
3.1.1. Recepción de la solicitud del ciudadano 15
3.1.2. Factores importantes en la atención presencial 16
3.1.3. Acciones de anticipación – Personal de seguridad 16
3.1.4. Funcionarios de ventanilla única 17

3.1.5. Recepción de correspondencia por parte del operador de cada una de las dependencias 17
3.1.6. Retiro del puesto de trabajo 18
3.1.7. Orientación hacia otros puntos de atención 18
3.1.8. Atención de solicitudes que requieren tiempo adicional 19
3.1.9. Cierre de la atención 19
3.2. Atención preferencial 19
3.2.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas 20
3.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes 20
3.2.3. Personas en situación de vulnerabilidad 20
3.2.4. Grupos étnicos minoritarios 21
3.2.5. Personas en condición de discapacidad 21
3.2.6. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual 21
3.2.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas 22
3.2.8. Atención a personas con sordoceguera 22
3.2.9. Atención a personas con discapacidad física o motora 22
3.2.10. Atención a personas con discapacidad cognitiva 23
3.2.11. Atención a personas con discapacidad psicosocial 23
3.2.12. Atención a personas de talla baja 23
3.3. Atención Canal Virtual 24
3.3.1. Correo Electrónico 24
3.3.2. Acciones de anticipación 24
3.3.3. En el desarrollo del servicio 25
3.3.4. En la finalización del servicio 25
3.3.5. Chat en Línea 25
3.3.6. Preguntas frecuentes 26
3.4. Redes sociales 26
3.4.1. Acciones de anticipación 26
3.4.2. En el contacto inicial 27
3.4.3. En el desarrollo del servicio 27
3.4.4. En la finalización del servicio 27

4. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 27

4.1. Recepción radicación y distribución de la correspondencia 28

4.2. Clasificación y asignación 28

4.3. Revisión inicial de competencia 28

4.4. Reasignación interna por falta de competencia 29

4.5. Gestión de comunicaciones que requieren revisión del registro 30

4.6. Términos para la respuesta 30

4.7. PQRSD que involucran varias dependencias 31

4.8. Traslado por competencia a otra entidad 32

4.9. Seguimiento y cierre 33

5. PARÁMETROS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS PQRSD 33

5.1. Verificación de las respuestas 33

5.2. Responsabilidad de las dependencias 34

5.3. Seguimiento por parte del SAC 34

5.4. Acciones de mejora 34

GLOSARIO 34

DOCUMENTOS TÉCNICOS Y DE REFERENCIA 36

INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado, consagrado en la Constitución Política, en su artículo 2, el cual establece: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad”, razón por la cual el servicio y la atención al ciudadano trascienden el hecho de prestar atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos; el cabal cumplimiento del servicio y atención al ciudadano implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se identifican por lo menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

i) cuando consulta información pública (consultas en sitios web, solicitudes de información y uso de los diferentes medios de consulta)

ii) cuando acceden a la oferta institucional de la entidad, adelantan trámites y otros procedimientos administrativos o utilizan los servicios dispuestos por el Estado;

iii) cuando presentan peticiones, quejas, reclamos, denuncias u otras manifestaciones, o realizan seguimiento y control a la gestión pública; y

iv) cuando formulan propuestas, participan en iniciativas, políticas o programas institucionales, colaboran en la solución de asuntos de interés público o realizan seguimiento y evaluación de la gestión.

Estos escenarios de relacionamiento corresponden a políticas de gestión y desempeño, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, relacionadas con la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Racionalización de Trámites, la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana en la Gestión.

Entendiendo el Servicio al Ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Es clara la relación de la política de servicio y atención al ciudadano con las acciones que se definen en el Programa de Transparencia y Ética Pública, de manera que su implementación facilite a los ciudadanos la interacción con la entidad, independientemente del motivo por el cual acuden a ella.

OBJETIVO

Con este protocolo, la Administración Municipal de Armenia busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, por medio de los servicios que presta la entidad en todos sus centros de trabajo y a través de los distintos canales disponibles, brindando lineamientos, procedimientos y pautas a todo su personal para unificar la forma de atención y orientar adecuadamente las necesidades de información y atención de los ciudadanos, bajo los principios definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP:

1. **Lenguaje claro:** La entidad ofrece información clara y fácil de entender.
2. **Eficiencia:** La entidad brinda una respuesta oportuna y coherente con la necesidad del ciudadano.
3. **Transparencia:** El ciudadano puede hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con su solicitud.
4. **Consistencia:** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos que contacta en relación con su solicitud.
5. **Oportunidad en el servicio:** El ciudadano recibe una atención rápida y oportuna, y las entidades ofrecen soluciones en los términos acordados.
6. **Calidad**: Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.
7. **Ajuste a necesidades y expectativas:** La entidad comprende las necesidades y la situación de la ciudadanía, y diseña canales y mecanismos que le permiten interactuar adecuadamente con ella.

Esto permitirá ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable a todos los ciudadanos en todos los centros de trabajo, en pro de establecer una relación de confianza entre el ciudadano y la Entidad.

ALCANCE

La Administración Municipal comprende que es primordial prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función esencial para la ejecución de su misión institucional y se

compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios, sin ningún tipo de distinción injustificada. Por ello, todo el personal del ente territorial tiene el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada temática. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano que tiene la Entidad, tales como: página web; correo institucional; Sistema de Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias; Ventanilla Única de Correspondencia y Archivo Central.

Igualmente, el personal en general debe tener conocimiento de que la falta de atención a las peticiones y el incumplimiento de los términos para resolverlas constituyen desconocimiento del derecho de las personas y pueden dar lugar a las consecuencias disciplinarias correspondientes, de conformidad con la normativa vigente.

El presente protocolo aplica para:

- Servidores públicos.
- Todo el personal de la administración municipal, independiente de su tipo de vinculación, que tenga contacto directo con el ciudadano.
- Personal de seguridad y quienes ejerzan funciones de aseo y cafetería.

1. GENERALIDADES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE ARMENIA

El Ente territorial establece el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el marco de los lineamientos establecidos en la Carta de Trato Digno, la Política institucional de Servicio al Ciudadano y los Atributos del Buen Servicio orientados por la Función Pública.

1.1. Carta de trato digno al ciudadano

La Carta de Trato Digno al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, establece los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la Administración Municipal y se encuentra publicada en la página web de la Alcaldía, a fin de facilitar su conocimiento, ejercicio y respeto.

1.2. Política institucional de servicio al ciudadano

La Política institucional de Servicio de Atención al ciudadano de la administración municipal, aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño pretende:

Fomentar una cultura de servicio en todos los niveles de la entidad que fortalezca el relacionamiento con los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, asegurando una atención oportuna, respetuosa, eficiente, incluyente, accesible y de calidad, que refleje una gestión

integral, amable y transparente, basada en la mejora continua y en el fortalecimiento de los mecanismos de participación.

1.3. Atributos del buen servicio según la función pública

El momento en que el ciudadano se forma una imagen de la entidad y del Estado en general es cuando interactúa con el servidor público, en esa misma interacción determina la capacidad de la entidad de responder adecuadamente a sus necesidades.

En consecuencia, esta interacción es fundamental para establecer una relación de confianza con la ciudadanía y por ello la actuación de la totalidad del personal sin importar su vinculación o actividades que realice en la entidad debe respetar los siguientes atributos del buen servicio:

Respetuoso: Toda persona espera ser valorada, y sus intereses reconocidos como iguales a todos.

Amable: El trato debe ser cortés, con una actitud comprensiva y sincera.

Confiable: La información suministrada debe ser veraz, precisa, actualizada y oportuna, y debe estar respaldada por servidores preparados y competentes.

Empático: El servidor debe percibir y comprender los sentimientos del ciudadano y ponerse en su lugar.

Incluyente: El servicio debe brindarse sin discriminación alguna y adaptándose a las necesidades de las personas.

Oportuno: El servicio debe brindarse en el momento adecuado, en los términos establecidos en la Ley.

Efectivo: El servidor debe atender adecuadamente la solicitud, resolver la inquietud del ciudadano cuando corresponda a su competencia o brindarle orientación clara sobre las actuaciones que procedan.

1.4. Portafolio de servicios y trámites alcaldía de Armenia, Quindío

La Administración Municipal orienta sus trámites y servicios al cumplimiento de su misión institucional y a la atención de las necesidades de la ciudadanía.

La información correspondiente al portafolio de trámites y servicios de la Alcaldía de Armenia deberá encontrarse disponible a través de los canales institucionales establecidos y mantenerse actualizada, de acuerdo con las competencias de cada dependencia y las disposiciones legales aplicables.

Las dependencias de la Administración Municipal deberán mantener actualizada la información correspondiente a sus trámites, servicios y demás información de interés para la ciudadanía en los micrositios de la página web institucional y suministrarla al Servicio de Atención al Ciudadano – SAC, con el fin de garantizar que la orientación brindada a la ciudadanía se base en información oficial, vigente y suministrada por la dependencia competente.

1.5. Trámites y servicios

La Alcaldía de Armenia cuenta con trámites y servicios registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. La información relacionada con la descripción de los trámites, requisitos y pasos para su solicitud se encuentra disponible en la página web institucional: https://www.armenia.gov.co/.

1.6. Marco normativo de servicio al ciudadano

- Constitución Política: Artículos 2, 13, 23, 47, 123, 209, 270, y 365.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición.
- Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 962 de 2005, 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.
- Decreto Ley 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Decreto 1081 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Ley 2052 de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2080 de 2021. "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".
- 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."
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo relativo a la presentación,

tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Ley 1448 de 2011
- Ley 2421 de 2024, por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1952 de 2019, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, modificada por la Ley 2094 de 2021.
- Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las políticas de gestión y desempeño institucional.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 y se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.

1.7. Calidad en el servicio a la ciudadanía

La Administración Municipal, se compromete a gestionar sus procesos de servicio al ciudadano bajo criterios de transparencia, eficiencia y calidad; orientando su gestión hacia la mejora continua, que permite satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

1.8. Consideraciones en el servicio al ciudadano

Estas consideraciones son generales sin importar el canal por medio del cual se atienda al ciudadano.

- Brindar un trato respetuoso, amable y diligente a la ciudadanía.
- Escuchar atentamente las necesidades, inquietudes o requerimientos manifestados por el ciudadano.
- Establecer compromisos únicamente respecto de las actuaciones que sean posibles de cumplir, informando de manera clara los procesos y tiempos correspondientes, con el fin de evitar falsas expectativas.
- Procurar la atención y orientación adecuada desde el primer contacto y, cuando no sea posible resolver directamente la solicitud, informar claramente al ciudadano sobre los pasos a seguir.
- Poner a disposición de la ciudadanía el conocimiento y la información necesarios para facilitar su orientación y fortalecer la confianza en la Administración Municipal.
- Brindar una atención bajo criterios de calidad, oportunidad y calidez.

1.9. Conceptos de PQRSD

- **Queja**: Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un servidor público en el ejercicio de sus funciones o con la atención recibida.

- **Reclamo**: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación de un servicio, cuando este ha sido prestado de manera irregular, deficiente o no ha sido prestado.
- **Sugerencia**: Propuesta, idea o comentario presentado por la ciudadanía para contribuir al mejoramiento de un proceso, procedimiento, actividad o servicio de la Administración Municipal.
- **Denuncia:** Manifestación mediante la cual una persona pone en conocimiento de la Administración un hecho o conducta que considera irregular y que puede dar lugar a una actuación por parte de la autoridad competente.
- **Denuncia anónima**: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente un hecho o conducta presuntamente irregular, sin que se identifique la persona que la presenta. Se dará trámite a las denuncias anónimas cuando aporten datos o pruebas que permitan verificar la veracidad de los hechos, de conformidad con lo previsto en la Ley 2195 de 2022 y la Ley 1712 de 2014.

2. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Canales de servicio

La Alcaldía de Armenia dispone de canales presenciales y virtuales para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información, orientación, trámites, servicios y presentación de PQRSD, de acuerdo con las competencias de cada dependencia.

2.1.1. Canal Presencial

El canal presencial comprende el punto principal de atención a la ciudadanía y los demás puntos de servicio dispuestos por las dependencias de la Administración Municipal.

Entre los principales puntos de atención se encuentran:

Tabla 1

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		
Punto de atención	**Dirección**	**Horario de atención**
Servicio de Atención al Ciudadano – SAC	Carrera 16 No. 15-28 – CAM	Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 11:50

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL		
Punto de atención	**Dirección**	**Horario de atención**
		m. y 1:00 p. m. a 3:50 p. m.
Subsecretaría de Catastro	Carrera 15 No. 13-11, Edificio Bahía Plaza, Local 3	Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Secretaría de Tránsito y Transporte – SETTA	Calle 22 No. 27-39 Tercer nivel De la Plaza Minorista	Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Secretaría de Educación Municipal	Calle 10A No. 23E-44, barrio Granada – Colegio Francisco José de Caldas	Lunes a viernes: : 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:00 p. m.

2.1.2. Canal Virtual

El canal virtual comprende los medios de atención dispuestos por la Administración Municipal mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, así como presentar PQRSD, de acuerdo con las competencias institucionales.

La Alcaldía de Armenia dispone de los siguientes medios de atención virtual:

- Página web institucional, como medio de información y acceso a los trámites, servicios y contenidos institucionales.
- Plataforma virtual para la recepción de PQRSD, disponible a través de la página web institucional.
- Correo electrónico, mediante las cuentas institucionales dispuestas por las diferentes dependencias para la atención de los asuntos de su competencia.
- Chat en línea, como medio de orientación y atención virtual a la ciudadanía.

Tabla 2

CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
Dependencia / punto de atención	**Correo electrónico institucional**
Servicio de Atención al Ciudadano – SAC	servicioalcliente@armenia.gov.co
Subsecretaría de Catastro	catastro@armenia.gov.co
Secretaría de Tránsito y Transporte – SETTA	transito@armenia.gov.co
Secretaría de Educación Municipal	saceducacion@armenia.gov.co

La información suministrada a través de los canales virtuales deberá corresponder a la información institucional vigente y encontrarse acorde con las competencias de cada dependencia.

2.2. Actitud

Los servidores públicos deben brindar una atención basada en una actitud de servicio, disposición para escuchar y comprensión de las necesidades y requerimientos de la ciudadanía. En este sentido, deben:

- Escuchar atentamente al ciudadano y evitar interrumpirlo.
- Comprometerse únicamente con las actuaciones que puedan cumplir.
- Brindar orientación clara y suficiente, de acuerdo con la información y competencias disponibles.
- Mantener una actitud respetuosa, amable y diligente durante toda la atención.
- Buscar alternativas de orientación o solución cuando estén dentro de sus competencias.

El ciudadano debe encontrar en el servidor una persona que lo escuche, comprenda su necesidad y lo oriente con claridad, precisión, calidez y agilidad.

Cuando el servidor no cuente con la información o competencia necesaria para atender directamente la solicitud, deberá orientar al ciudadano hacia la dependencia o canal correspondiente, de acuerdo con las disposiciones establecidas en este Protocolo.

En casos donde el ciudadano manifieste conductas irrespetuosas o violentas, el servidor mantendrá un trato firme y cortés. De persistir la conducta, se solicitará la intervención del superior inmediato o del personal de seguridad.

2.2.1. Atención a personas alteradas

En algunas ocasiones pueden presentarse ciudadanos inconformes, confundidos o alterados. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

2.2.2. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, 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 tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Utilizar formas de tratamiento respetuosas y adecuadas al contexto de la atención.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

2.2.3. Comunicación de respuestas no favorables

Cuando la solicitud del ciudadano no pueda ser atendida favorablemente, la respuesta deberá comunicarse de manera clara, respetuosa y comprensible, explicando las razones que la sustentan y orientando sobre las alternativas o actuaciones que correspondan, cuando estas existan.

Para ello, el servidor deberá:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos las razones por las cuales no es posible acceder a la solicitud.
- Orientar sobre las alternativas o actuaciones que correspondan, cuando estas existan, de acuerdo con las competencias institucionales.
- Verificar que el ciudadano comprenda la respuesta, las razones que la sustentan y los pasos que correspondan, cuando haya lugar.

2.2.4. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, debe garantizar su adecuada recepción, orientación y trámite, de acuerdo con las competencias institucionales. Para ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular las preguntas necesarias para comprender claramente la situación y lo que el ciudadano solicita.
- Informar de manera clara las actuaciones que puede realizar dentro de sus competencias y orientar sobre aquellas que correspondan a otra dependencia.
- Gestionar oportunamente las actuaciones que correspondan, de acuerdo con el procedimiento establecido y los términos aplicables.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para la respuesta, especialmente cuando el reclamo constituya una petición en los términos de la normativa aplicable.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos, cuando corresponda y dentro del ámbito de sus competencias.

3. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL

La atención a la ciudadanía debe brindarse de manera oportuna, clara, completa y respetuosa, teniendo en cuenta las necesidades del ciudadano y las características del canal utilizado.

Para ello, los servidores públicos deben:

1. Conocer y aplicar los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad.

2. Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluyendo las novedades o situaciones que puedan afectar la atención.
3. Cuando no sea posible orientar o atender directamente una solicitud por falta de información, datos incompletos o por corresponder a otra dependencia, aplicar las orientaciones y procedimientos establecidos en este Protocolo.

En ningún caso el servidor público podrá recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de brindar atención o gestionar una solicitud. Esta conducta podrá generar las responsabilidades a que haya lugar.

3.1. Atención Canal Presencial

Al ingresar a la Alcaldía de Armenia, el ciudadano recibirá orientación de acuerdo con su requerimiento.

- Cuando el ciudadano requiera presentar una PQRSD, esta será recibida y radicada en el punto de atención habilitado para dicha función.
- Cuando la solicitud corresponda a una dependencia de la Administración Municipal cuyo punto de atención no se encuentre disponible en el Centro Administrativo Municipal – CAM, se brindará al ciudadano orientación y asistencia para realizar la radicación electrónica a través del canal institucional correspondiente.

- Cuando la solicitud sea competencia de otra entidad, se brindará al ciudadano la orientación necesaria, suministrando la información disponible sobre la entidad competente y los canales establecidos para la presentación de la solicitud.

3.1.1. Recepción de la solicitud del ciudadano

El ciudadano debe esperar su turno para ser atendido por los servidores responsables de la atención, quienes orientarán de acuerdo con el requerimiento presentado:

- **Quejas o reclamos:** cuando el ciudadano requiera presentar una queja o reclamo y exista un formato institucional dispuesto para facilitar su presentación, se le brindará la orientación necesaria para su diligenciamiento. Si manifiesta no saber leer o escribir, se le prestará la asistencia requerida para diligenciarlo y realizar la correspondiente radicación.
- **Solicitud de información sobre trámites y servicios:** cuando el ciudadano solicite orientación sobre un trámite o servicio de la Administración Municipal, se le suministrará información clara y actualizada sobre los requisitos, pasos y condiciones establecidos para su realización.

- **Recepción y registro de PQRSD:** cuando el ciudadano presente una PQRSD, esta será recibida y radicada a través del canal institucional habilitado para tal fin. Cuando corresponda al canal presencial, se recibirán los documentos y anexos aportados por el ciudadano y se le brindará la orientación necesaria sobre la radicación y el trámite de su solicitud.

3.1.2. Factores importantes en la atención presencial

Presentación personal: la presentación personal debe ser adecuada al rol desempeñado y acorde con la imagen institucional. La identificación del servidor deberá permanecer visible durante la atención.

Comportamiento: durante la atención, el servidor deberá mantener una actitud respetuosa y prestar atención exclusiva al ciudadano, evitando actividades o conversaciones que interfieran con la prestación del servicio.

Expresión facial y lenguaje corporal: el contacto visual y la expresión corporal deben reflejar disposición para atender. Los gestos y la postura deberán ser acordes con un trato respetuoso y cortés.
Voz y lenguaje: el tono de voz, la modulación y la vocalización deberán facilitar la comprensión de la información suministrada. Se deberán aplicar las recomendaciones establecidas en el numeral 2.2.2. Lenguaje.

Puesto de trabajo: el espacio destinado a la atención debe mantenerse ordenado, limpio y libre de elementos que puedan distraer o afectar la prestación del servicio. Los documentos, insumos y elementos necesarios para la atención deberán encontrarse disponibles y organizados.

Los servidores deberán conocer las instalaciones del punto de atención y la ubicación de los servicios y espacios que puedan ser requeridos por la ciudadanía, así como los procedimientos establecidos para la atención de emergencias.

Cuando el ciudadano requiera información sobre otros centros de trabajo de la Administración Municipal, el servidor deberá contar con información actualizada que permita orientarlo adecuadamente.

3.1.3. Acciones de anticipación – Personal de seguridad

El personal de seguridad deberá:

- Facilitar el ingreso de los ciudadanos, evitando obstruir el acceso a las instalaciones.
- Brindar un saludo cordial y mantener un trato respetuoso durante el contacto inicial.
- Cuando deba realizar la revisión de maletines, paquetes u otros elementos personales, informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de realizarla, de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del punto o ventanilla al que debe dirigirse, de acuerdo con la información institucional disponible.

3.1.4. Funcionarios de ventanilla única

Los funcionarios de Ventanilla Única deberán:

- Saludar amablemente al ciudadano y solicitar información sobre el trámite, servicio o requerimiento que desea realizar.
- Orientar al ciudadano con base en la información y documentación oficial vigente de la entidad, indicando los requisitos, documentos y pasos establecidos para el trámite o servicio.
- Verificar, cuando corresponda, que la documentación presentada se encuentre de acuerdo con los requisitos establecidos para el trámite o servicio, sin que esta verificación impida la recepción y radicación de una PQRSD cuando corresponda.
- Cuando se evidencie la falta de algún documento o requisito, informar claramente al ciudadano qué debe completar y orientarlo sobre las alternativas disponibles para continuar el trámite, cuando estas existan.
- Cuando el documento faltante pueda diligenciarse en el mismo punto de atención y se encuentre habilitado para ello, brindar la orientación correspondiente.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o punto de atención competente cuando el trámite o servicio deba ser gestionado en otro lugar.

3.1.5. Recepción de correspondencia por parte del operador de cada una de las dependencias

- Los servidores que atienden en los diferentes puntos de las dependencias deberán brindar información y orientación sobre los trámites y servicios propios de su competencia, de acuerdo con la información institucional vigente.

- Cuando el ciudadano presente documentación u oficios relacionados con los asuntos de la dependencia, el servidor deberá orientar sobre el canal o procedimiento establecido para su recepción y radicación.

- Cuando se trate de una PQRSD, el servidor deberá orientar al ciudadano sobre el canal institucional dispuesto para su recepción y radicación, sin impedir su presentación, de conformidad con la normativa aplicable.

3.1.6. Retiro del puesto de trabajo

Cuando el servidor público deba retirarse temporalmente del puesto de atención, deberá:

- Informar al ciudadano la razón del retiro y, cuando sea posible, el tiempo aproximado de espera.
- Procurar que la atención no quede desatendida y, cuando corresponda, coordinar con otro servidor la continuidad de la atención.
- Al regresar, agradecer al ciudadano por la espera y continuar con la atención.

3.1.7. Orientación hacia otros puntos de atención

Cuando la solicitud del ciudadano no pueda ser atendida directamente en el punto de atención al que acude, por corresponder a la competencia de otra dependencia o requerir ser gestionada a través de otro punto de atención, el servidor deberá brindar orientación clara, suficiente y respetuosa, procurando facilitar la atención mediante los canales y medios institucionales disponibles y evitar desplazamientos innecesarios del ciudadano, de conformidad con los principios de racionalización y simplificación de trámites.

Para tal efecto:

- Informar al ciudadano de manera clara y respetuosa las razones por las cuales su solicitud debe ser atendida o gestionada por otra dependencia o punto de atención.
- Antes de indicar al ciudadano que debe desplazarse a otra sede, verificar, de acuerdo con la información institucional vigente, si el trámite, servicio o solicitud puede ser atendido o radicado mediante alguno de los canales presenciales o virtuales dispuestos por la Administración Municipal.
- Cuando la atención requiera necesariamente la presencia del ciudadano en otro punto de atención, proporcionar la información necesaria para facilitar su desplazamiento, indicando la dependencia correspondiente, dirección, horario de atención y, cuando corresponda, los documentos o requisitos establecidos para la realización del trámite o servicio.
- Cuando el punto de atención correspondiente se encuentre en la misma sede, indicar al ciudadano de manera precisa el lugar o dependencia a la cual debe dirigirse y, cuando sea necesario, facilitar la continuidad de la atención mediante la comunicación con el servidor o área competente, informando el asunto objeto de atención y los datos necesarios para su orientación.

- Cuando el ciudadano manifieste su voluntad de realizar la radicación desde el Centro Administrativo Municipal – CAM, se le brindará orientación y asistencia para efectuar la radicación electrónica de su solicitud, utilizando, cuando sea posible, los dispositivos electrónicos del propio ciudadano y el canal o sistema institucional dispuesto para su recepción y direccionamiento a la dependencia competente. Esta asistencia tiene como finalidad facilitar la presentación de la solicitud y no implica la recepción de correspondencia física por parte del punto de atención.

La orientación o asistencia brindada por el servidor para la radicación electrónica no implica asumir la competencia para resolver la solicitud. La gestión y respuesta de fondo corresponderán a la dependencia competente, cuando haya lugar a ello.

3.1.8. Atención de solicitudes que requieren tiempo adicional

Cuando la solicitud no pueda ser atendida de manera inmediata, el servidor deberá:

- Informar al ciudadano, de manera clara, la razón de la demora.
- Indicar, cuando corresponda, el tiempo o término previsto para la respuesta y el medio por el cual será comunicada.

3.1.9. Cierre de la atención

Antes de finalizar la atención, el servidor deberá:

- Informar al ciudadano, cuando corresponda, los pasos siguientes para la gestión de su solicitud y los canales mediante los cuales podrá realizar seguimiento.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida y atender las inquietudes adicionales relacionadas con el requerimiento.
- Cuando se hayan establecido compromisos dentro del ámbito de sus competencias, verificar que estos hayan quedado claramente definidos.
- Finalizar la atención de manera cordial y respetuosa.

Cuando durante la atención se presente una situación que no pueda ser resuelta directamente por el servidor, deberá orientar al ciudadano de acuerdo con las disposiciones establecidas en este Protocolo y, cuando corresponda, solicitar el apoyo de la dependencia o servidor competente.

3.2. Atención preferencial

La atención preferencial es aquella que se brinda de manera prioritaria a personas que, por sus condiciones particulares o situación de vulnerabilidad, requieren medidas de atención

diferenciada para garantizar el acceso efectivo a los servicios y trámites de la Administración Municipal.

La atención preferencial comprende, entre otros, a adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas con discapacidad y personas de talla baja.

3.2.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Brindar atención prioritaria, procurando facilitar su acceso al servicio y orientar sobre los espacios o mecanismos disponibles para la atención preferencial.
- La atención dentro de este grupo se realizará de acuerdo con el orden de llegada, respetando la prioridad que corresponda frente a los demás ciudadanos.

3.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos relacionados con asuntos de su interés, de acuerdo con las disposiciones aplicables. En la atención presencial se deberá:

- Brindar atención prioritaria.
- Escuchar atentamente y garantizar un tratamiento respetuoso y reservado de la información, cuando corresponda.
- Evitar manifestaciones de duda, incredulidad o descalificación frente a lo expresado por el niño, niña o adolescente.
- Dirigirse a la persona por su nombre y evitar expresiones o calificativos que puedan resultar inadecuados.
- Utilizar un lenguaje claro y comprensible, acorde con su edad.

3.2.3. Personas en situación de vulnerabilidad

Las personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad requieren una atención respetuosa, sensible y adecuada a sus circunstancias particulares. En estos casos, el servidor público deberá:

- Escuchar atentamente y brindar orientación sin prejuicios o actitudes discriminatorias.
- Identificar, dentro de sus posibilidades y competencias, las necesidades particulares que puedan afectar el acceso a la atención.
- Brindar información clara y suficiente sobre los trámites, servicios o actuaciones que correspondan.
- Evitar actuaciones o expresiones que puedan generar revictimización o afectar la dignidad de la persona.

3.2.4. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen, entre otros, los pueblos indígenas, las comunidades afrocolombianas, palenqueras y raizales, y el pueblo Rrom o gitano. El servidor público deberá:

- Identificar, durante la atención, si la persona requiere apoyo para comunicarse o comprender la información suministrada.
- Cuando la persona no pueda comunicarse adecuadamente en español, verificar si la entidad dispone de mecanismos de apoyo o de un intérprete que facilite la comunicación.
- Cuando sea necesario, solicitar el apoyo disponible para facilitar la comunicación, procurando que la persona pueda expresar directamente su solicitud y comprender la información que se le suministre.
- Brindar la atención con respeto a la identidad cultural de la persona, evitando expresiones o comportamientos discriminatorios.
- Solicitar y revisar la documentación necesaria de acuerdo con el trámite o servicio requerido, brindando la orientación correspondiente.

3.2.5. Personas en condición de discapacidad

La atención a las personas con discapacidad deberá brindarse con respeto, autonomía, igualdad y consideración de sus necesidades particulares. El servidor público deberá:

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.
- Preguntar antes de prestar cualquier ayuda y respetar la forma en que la persona manifieste que desea ser asistida.
- Permitir que la persona exponga su solicitud sin interrupciones y disponer del tiempo necesario para facilitar su comunicación.
- Evitar expresiones, gestos o comportamientos que puedan resultar discriminatorios, paternalistas o que desconozcan su autonomía.
- Cuando la persona se encuentre acompañada, respetar su decisión sobre la participación del acompañante en la gestión.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida y, cuando sea necesario, proporcionarla nuevamente utilizando un lenguaje claro y sencillo.

3.2.6. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

El servidor público deberá:

- Evitar halar o sujetar a la persona de la ropa o del brazo sin su consentimiento.

- Mantenerla informada sobre las acciones que se realizan durante la atención.
- Brindar indicaciones claras y precisas para facilitar su orientación y desplazamiento.
- Utilizar con naturalidad expresiones como “ver”, “mirar” u “observar”, sin considerar que su uso resulte inapropiado.
- Si la persona utiliza perro guía, no separarlo de ella ni distraerlo.
- Cuando la persona solicite apoyo para desplazarse, preguntar primero cómo desea ser asistida y seguir sus indicaciones.
- Al entregar documentos u otros elementos, informar claramente qué se está entregando y, cuando corresponda, sus características relevantes.

3.2.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas

El servidor público deberá:

- Utilizar, cuando estén disponibles, los mecanismos de apoyo establecidos por la entidad para facilitar la comunicación.
- Hablar de frente a la persona, vocalizando de manera clara y natural, sin exagerar los movimientos de la boca.
- Evitar cubrirse la boca o realizar acciones que dificulten la comunicación visual.
- Si la persona utiliza la escritura como medio de comunicación, suministrar información clara, breve y suficiente.
- Si no comprende lo expresado por la persona, solicitar respetuosamente que lo repita o utilizar otro medio de comunicación disponible.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida.

3.2.8. Atención a personas con sordoceguera

El servidor público deberá:

- Identificar, de manera respetuosa, el medio de comunicación que la persona utiliza y seguir sus indicaciones.
- Permitir el tiempo necesario para establecer la comunicación y comprender su solicitud.
- Cuando la persona esté acompañada, respetar sus indicaciones sobre la participación del acompañante en la comunicación.
- Utilizar los mecanismos de apoyo disponibles en la entidad cuando sean necesarios para facilitar la atención.
- Confirmar que la información suministrada haya sido comprendida.

3.2.9. Atención a personas con discapacidad física o motora

El servidor público deberá:

- No tocar, mover ni manipular las ayudas técnicas de la persona, como muletas, caminadores, bastones o silla de ruedas, sin su autorización.
- Facilitar un espacio adecuado para la atención y permitir que la persona se ubique de acuerdo con sus necesidades.
- Cuando la persona utilice silla de ruedas, procurar que la comunicación se realice en una posición que facilite el contacto visual y la interacción.
- Preguntar antes de brindar cualquier asistencia física y seguir las indicaciones de la persona.

3.2.10. Atención a personas con discapacidad cognitiva

El servidor público deberá:

- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y concreto.
- Suministrar la información de manera organizada y, cuando sea necesario, apoyarse en recursos visuales.
- Dar a la persona el tiempo necesario para comprender y expresar su solicitud.
- Evitar sobrecargar la comunicación con información innecesaria.
- Verificar que la información haya sido comprendida y repetirla o explicarla nuevamente cuando sea necesario.

3.2.11. Atención a personas con discapacidad psicosocial

El servidor público deberá:

- Formular preguntas claras y sencillas para identificar la necesidad de la persona.
- Mantener una actitud respetuosa y tranquila, evitando críticas o discusiones que puedan generar malestar.
- Dar el tiempo necesario para que la persona exprese su solicitud.
- Confirmar que la información suministrada haya sido comprendida.

3.2.12. Atención a personas de talla baja

El servidor público deberá:

- Procurar que la persona quede ubicada a una altura adecuada para facilitar la comunicación y la atención.
- Tratar al ciudadano de acuerdo con su edad, evitando expresiones o comportamientos que lo infantilicen.
- Brindar la atención con respeto y de acuerdo con sus necesidades particulares.

3.3. Atención Canal Virtual

La atención por canales virtuales comprende los medios tecnológicos dispuestos por la Administración Municipal para facilitar a la ciudadanía el acceso a información, orientación, trámites, servicios y presentación de PQRSD, de acuerdo con las competencias de cada dependencia.

La atención a través de estos canales deberá brindarse con información clara, completa, actualizada y coherente con las competencias institucionales y con las disposiciones establecidas en el presente Protocolo.

3.3.1. Correo Electrónico

El correo electrónico institucional constituye un canal para la recepción, orientación y atención de solicitudes de la ciudadanía, de acuerdo con las competencias de cada dependencia y con los canales institucionales habilitados.

Los servidores públicos responsables del manejo de cuentas institucionales deberán:

- Utilizar exclusivamente las cuentas institucionales asignadas para la atención de asuntos relacionados con sus funciones.
- Proteger las credenciales de acceso y evitar que terceros hagan uso de las cuentas institucionales.
- Aplicar las plantillas y firmas institucionales establecidas.
- Evitar el uso del correo institucional para asuntos personales o para el envío de contenidos ajenos a las funciones institucionales.
- Cuando la comunicación contenga información que requiera un tratamiento especial por involucrar datos personales, aplicar las medidas de protección correspondientes.
- Cuando el mensaje recibido corresponda a una PQRSD, deberá gestionarse su registro y radicación en la plataforma Intraweb, de acuerdo con el procedimiento institucional.

3.3.2. Acciones de anticipación

Antes de iniciar la atención por correo electrónico, el servidor público deberá:

- Revisar periódicamente los mensajes recibidos en la cuenta institucional.
- Verificar el contenido de la solicitud y los documentos adjuntos, cuando corresponda.
- Identificar si la solicitud corresponde a las competencias de la dependencia.
- Contar con información institucional actualizada para orientar o atender la solicitud.
- Cuando corresponda a otra dependencia o entidad, aplicar el procedimiento establecido en este Protocolo.

3.3.3. En el desarrollo del servicio

Durante la elaboración de la respuesta, el servidor público deberá:

- Redactar el mensaje de manera clara, precisa, concisa y coherente con la solicitud.
- Indicar el número de radicado y la referencia de la solicitud, cuando corresponda.
- Responder de manera integral las preguntas o solicitudes planteadas por el ciudadano.
- Incluir los soportes o anexos necesarios, verificando que sean pertinentes y accesibles para el destinatario.
- Utilizar un lenguaje respetuoso y comprensible, evitando expresiones o elementos que puedan generar confusión.
- Verificar que la respuesta corresponda a la solicitud antes de realizar su envío.

3.3.4. En la finalización del servicio

Antes de enviar la respuesta, el servidor público deberá:

- Verificar que el contenido de la respuesta sea claro, completo y corresponda a la solicitud.
- Revisar la redacción, ortografía, documentos adjuntos y demás elementos que hagan parte de la respuesta.
- Utilizar la firma institucional, con los datos necesarios para identificar al servidor y facilitar el contacto con la entidad.
- Cumplir, cuando corresponda, con los procedimientos internos de revisión o aprobación de la respuesta.
- Realizar el envío desde la cuenta institucional correspondiente y conservar la evidencia del envío, de acuerdo con los mecanismos establecidos por la entidad.

3.3.5. Chat en Línea

Los ciudadanos podrán interactuar en línea con un funcionario de la Alcaldía Municipal, de acuerdo con los horarios y condiciones establecidos para este canal.

Acciones de anticipación

- Verificar el funcionamiento de los equipos y el acceso a internet.
- Disponer de información y material institucional actualizado para la creación y/o actualización de un banco de preguntas y respuestas.

En el contacto inicial

- Atender las solicitudes en el orden de ingreso, evitando tiempos de espera injustificados.
- Saludar e identificarse, y solicitar los datos necesarios para la atención.
- Preguntar al ciudadano cuál es su requerimiento.

En el desarrollo del servicio

- Analizar la solicitud y verificar si puede ser atendida por este canal.
- Cuando la solicitud no sea clara, solicitar la información necesaria para comprenderla.
- Brindar respuestas claras, precisas y en lenguaje comprensible.
- Mantener una comunicación activa durante la atención e informar cuando se requiera tiempo adicional para consultar o preparar la respuesta.
- Cuando la solicitud no pueda resolverse por este medio, orientar al ciudadano sobre el canal correspondiente.
- Si la atención se interrumpe, procurar su continuidad por el medio informado por el ciudadano, cuando corresponda.

En la finalización del servicio

- Confirmar que el ciudadano haya comprendido la información suministrada.
- Informar, cuando corresponda, los pasos siguientes o el canal por el cual continuará la gestión.
- Finalizar la atención de manera cordial.

3.3.6. Preguntas frecuentes

Este espacio se encuentra disponible en la página web institucional y permite a la ciudadanía consultar información sobre temas recurrentes relacionados con los trámites y servicios de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

3.4. Redes sociales

Las redes sociales institucionales son medios de comunicación e interacción que permiten a la Administración Municipal divulgar información de interés, comunicar actividades, servicios, campañas y contenidos institucionales, así como atender comentarios, preguntas y mensajes.

La interacción deberá realizarse de manera respetuosa, clara y acorde con la información institucional vigente.

3.4.1. Acciones de anticipación

- Consultar periódicamente las cuentas institucionales para identificar comentarios, preguntas y mensajes.
- Disponer de información actualizada sobre los contenidos y servicios que se divulgan a través de este medio.

3.4.2. En el contacto inicial

- Atender las interacciones de manera oportuna y respetuosa.
- Identificar la necesidad planteada y determinar la información que puede suministrarse a través de este medio.

3.4.3. En el desarrollo del servicio

- Brindar respuestas claras, precisas y coherentes con la información institucional vigente.
- Evitar publicar o solicitar datos personales o información reservada en espacios públicos.
- Cuando la inquietud requiera una atención que no pueda brindarse a través de este medio, indicar al ciudadano el canal institucional correspondiente.
- Cuando la interacción corresponda a una PQRSD, se deberá orientar al ciudadano sobre el canal institucional dispuesto para su recepción y radicación o, cuando corresponda de acuerdo con el procedimiento institucional, gestionar su registro en la plataforma Intraweb.

3.4.4. En la finalización del servicio

Finalizar la interacción de manera cordial, procurando que el ciudadano conozca la orientación suministrada o el canal al que debe acudir cuando corresponda.

4. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Para la recepción, radicación, clasificación, asignación, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, se deberán observar las disposiciones legales aplicables y los procedimientos establecidos por la Administración Municipal.

Las PQRSD recibidas a través de los canales institucionales habilitados deberán ser registradas y gestionadas en la plataforma Intraweb, de acuerdo con las competencias de las dependencias responsables.

La gestión de las PQRSD deberá garantizar la atención oportuna, la respuesta de fondo, la trazabilidad de las actuaciones y el cumplimiento de los términos establecidos, desde su recepción hasta su cierre.

4.1. Recepción radicación y distribución de la correspondencia

Las PQRSD recibidas a través de los canales institucionales habilitados deberán ser registradas en la plataforma Intraweb para su clasificación, asignación y gestión, de acuerdo con las competencias de las dependencias.

La correspondencia física recibida por el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC será distribuida a las dependencias correspondientes como mínimo una (1) vez durante la jornada laboral, de acuerdo con la organización interna establecida para la entrega de la documentación.

La dependencia que reciba la documentación deberá verificar su competencia y proceder de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.3. Revisión inicial de competencia, 4.4. Reasignación interna por falta de competencia o 4.7. Traslado por competencia a otra entidad, según corresponda.

4.2. Clasificación y asignación

Una vez radicada la PQRSD, el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC realizará su clasificación y asignación a la dependencia correspondiente, de acuerdo con el asunto planteado y las competencias institucionales.

La asignación se efectuará a través de la plataforma Intraweb, para su gestión y respuesta dentro de los términos establecidos.

4.3. Revisión inicial de competencia

Una vez asignada la PQRSD, la dependencia deberá realizar una revisión inicial para verificar que el asunto corresponda a sus funciones y competencias y que cuente con la información necesaria para gestionar la solicitud.

Si la dependencia es competente, continuará con el trámite y la elaboración de la respuesta dentro de los términos establecidos.

Si identifica que no es competente, deberá aplicar lo establecido en el numeral 4.4. Reasignación interna por falta de competencia **o 4.7.** Traslado por competencia a otra entidad, según corresponda.

4.4. Reasignación interna por falta de competencia

Cuando la dependencia determine, durante la revisión inicial, que la PQRSD no corresponde a sus funciones y competencias, deberá:

- Devolver la PQRSD al Servicio de Atención al Ciudadano – SAC, a través de la plataforma Intraweb, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, indicando la razón de la devolución y la dependencia que considera competente, para su correspondiente reasignación.
- Cuando la PQRSD incluya correspondencia u oficio físico, la dependencia deberá entregar directamente el documento y sus anexos a la dependencia competente y en ningún caso devolverlos al ciudadano.
- La reasignación de la PQRSD no reinicia los términos establecidos para la respuesta.

Tabla 3

Etapa	Responsable	Actuación
1. Recepción y asignación	SAC	Recibe, radica, clasifica y asigna la PQRSD a la dependencia correspondiente.
2. Revisión	Dependencia asignada	Verifica si el asunto corresponde a sus funciones y competencias.
3. Si es competente	Dependencia asignada	Gestiona la PQRSD y prepara la respuesta dentro del término aplicable.
4. Si no es competente	Dependencia asignada / SAC	La dependencia devuelve la PQRSD al SAC por Intraweb, dentro de los 5 días hábiles, indicando la razón y la dependencia que considera competente. Si existen documentos físicos y anexos, los entrega directamente a la dependencia correspondiente.
5. Reasignación y gestión	SAC / Dependencia competente	El SAC realiza la reasignación en Intraweb. La dependencia competente continúa la gestión hasta la respuesta y cierre, sin reiniciar los términos.

La reasignación descrita corresponde exclusivamente a la distribución interna de las PQRSD entre las dependencias de la Administración Municipal.

Cuando se determine que el asunto corresponde a una entidad externa, se aplicará el procedimiento establecido en el numeral 4.7. Traslado por competencia a otra entidad, de conformidad con la normativa vigente.

4.5. Gestión de comunicaciones que requieren revisión del registro

a. Comunicaciones de carácter informativo que no requieren respuesta

Cuando la dependencia determine que una comunicación corresponde a un oficio de carácter exclusivamente informativo que no requiere respuesta ni actuación adicional, deberá devolver el registro al SAC a través de Intraweb, indicando la justificación y solicitando la cancelación. El SAC verificará la observación y realizará la gestión correspondiente, dejando trazabilidad de la actuación.

b. Comunicaciones que corresponden a una PQRSD y no fueron radicadas como tal

Cuando la dependencia identifique que una comunicación corresponde a una PQRSD, pero no fue identificada o radicada como tal al momento de su recepción, deberá solicitar al SAC, la revisión y gestión necesaria para su registro y radicación en Intraweb, conservando la trazabilidad y respetando los términos legales aplicables.

4.6. Términos para la respuesta

Las PQRSD deberán ser atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos en la normativa aplicable, de acuerdo con la naturaleza y tipología de la solicitud.

La dependencia responsable deberá verificar, al recibir la PQRSD, el término aplicable y realizar las actuaciones necesarias para garantizar su respuesta oportuna.

Cuando, por la naturaleza específica del asunto o por la aplicación de una normativa especial, corresponda un término diferente al inicialmente identificado en la asignación de ejes temáticos, la dependencia deberá aplicar el término que legalmente corresponda y realizar las actuaciones necesarias para su cumplimiento. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver dentro del término establecido, deberá informar oportunamente al interesado las razones de la demora y el nuevo plazo de respuesta, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Como referencia para la gestión de las solicitudes, se contemplan los siguientes términos:

Tabla 4

Tipo de solicitud	Término	Fundamento normativo
Petición de información	Diez (10) días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14
Petición de interés general o particular	Quince (15) días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14

Petición de consulta	Treinta (30) días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 14
Queja – Reclamo – Sugerencia – Denuncia	Quince (15) días hábiles	Cuando se tramite como derecho de petición y salvo término especial aplicable (Ley 1755 de 2015, artículos 13 y 14).
Solicitudes de información entre autoridades	Diez (10) días hábiles	Ley 1755 de 2015, artículo 30
Consulta de datos personales	Diez (10) días hábiles	Ley 1581 de 2012, artículo 14
Atención humanitaria inmediata – AHI	Atención inmediata; la entrega de la ayuda humanitaria no podrá exceder de 72 horas	Ley 1448 de 2011, artículo 47 modificada por Ley 2421 de 2024
Solicitudes de informes de congresistas	Cinco (5) días hábiles	Ley 5 de 1992 / artículo 258.
Solicitudes provenientes de la Defensoría del Pueblo	Cinco (5) días	Ley 24 de 1992, artículo 15.
Requerimientos de organismos de control	Según el término establecido en la normativa aplicable o en el requerimiento, cuando corresponda.	

4.7. PQRSD que involucran varias dependencias

Cuando una PQRSD involucre competencias o actuaciones de varias dependencias de la Administración Municipal, la dependencia que tenga mayor participación en el asunto será responsable de coordinar la gestión y consolidar una respuesta institucional única.

Cuando las dependencias tengan igual participación, asumirá la coordinación aquella a la que corresponda el primer asunto planteado en la solicitud.

Las dependencias involucradas deberán suministrar oportunamente la información y los insumos requeridos para la elaboración de la respuesta, de manera que esta sea clara, coherente, integral y evite respuestas fragmentadas o contradictorias.

Procedimiento y plazos internos para la consolidación:

1. Notificación interna: La dependencia coordinadora requerirá a las demás dependencias involucradas a través de la plataforma Intraweb dentro del primer (1) día hábil siguiente a la asignación de la PQRSD.
2. Plazo de entrega de insumos: Las dependencias requeridas deberán remitir sus aportes y conceptos técnicos a la dependencia coordinadora dentro de los términos internos.

Las dependencias involucradas deberán suministrar oportunamente los insumos requeridos para la consolidación de la respuesta, de acuerdo con los términos establecidos para la gestión de la PQRSD.

4.8. Traslado por competencia a otra entidad

Cuando, después de la revisión de la PQRSD, se determine que el asunto no corresponde a las competencias de la Administración Municipal y debe ser atendido por una entidad externa, deberá:

- Devolver la PQRSD al Servicio de Atención al Ciudadano – SAC, a través de la plataforma Intraweb, dentro de los primeros tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, indicando la razón de la devolución y la entidad competente, con el fin de garantizar el tiempo necesario para realizar el traslado por competencia a la entidad externa dentro del término legal aplicable.
- Cuando la PQRSD incluya correspondencia u oficio físico, la dependencia deberá entregar los documentos y anexos conforme al procedimiento institucional establecido, a fin de garantizar que el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI cuente oportunamente con la documentación requerida para efectuar el traslado.
- El SAC realizará la reasignación al Departamento Administrativo de Fortalecimiento institucional para efectuar el traslado a la entidad externa.
- El traslado deberá realizarse de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, informar al ciudadano sobre la actuación realizada y registrar en la plataforma Intraweb la gestión y los soportes correspondientes.

Etapa	Responsable	Actuación
1. Revisión de competencia	Dependencia asignada	Verifica la PQRSD y determina que el asunto corresponde a una entidad externa.
2. Devolución al SAC	Dependencia asignada	Devuelve la PQRSD al SAC mediante Intraweb, dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a su recepción, indicando la razón y la entidad competente.
3. Reasignación	SAC	Realiza la reasignación en Intraweb al **Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI**.

4. Traslado externo	DAFI	Realiza el traslado a la entidad competente, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, e informa al ciudadano.
5. Registro y trazabilidad	DAFI / SAC	Registran en Intraweb las actuaciones realizadas y conservan los soportes correspondientes.

Nota: El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC realiza la recepción, radicación, clasificación, asignación y reasignación de las PQRSD. Cuando el asunto corresponda a una entidad externa, el SAC realizará la reasignación al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional – DAFI, dependencia responsable de efectuar el traslado por competencia y garantizar la correspondiente trazabilidad.

4.9. Seguimiento y cierre

Las dependencias responsables deberán realizar el seguimiento de las PQRSD asignadas hasta la emisión y registro de la respuesta correspondiente, verificando el cumplimiento de los términos establecidos.

La respuesta deberá ser clara, completa y coherente con la solicitud presentada y deberá ser emitida por la dependencia competente.

Una vez enviada la respuesta, deberá registrarse en la plataforma Intraweb la gestión realizada y conservarse la evidencia correspondiente, de acuerdo con los procedimientos institucionales.

El cierre de la PQRSD procederá una vez se haya registrado la respuesta y cumplido el procedimiento establecido para su gestión.

5. PARÁMETROS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

El seguimiento a las PQRSD tiene como finalidad verificar el estado de las solicitudes, la calidad de las respuestas, el cumplimiento de los términos establecidos y la gestión realizada por las dependencias responsables, garantizando su trazabilidad hasta la respuesta y cierre.

5.1. Verificación de las respuestas

Para efectos del seguimiento, las dependencias responsables deberán garantizar que la respuesta emitida cumpla, como mínimo, con los siguientes aspectos:

- Oficio con logo institucional y número de consecutivo.
- Fecha de respuesta.
- Nombre del ciudadano.
- Número de radicado relacionado con la solicitud objeto de respuesta.
- Contenido coherente con la solicitud presentada por el ciudadano.
- Correo electrónico o dirección para la notificación de la respuesta, cuando corresponda.

- Firma del responsable de la respuesta.
- Evidencia de la notificación realizada al ciudadano, mediante correo electrónico o de manera personal, según corresponda, registrada o adjunta en la plataforma Intraweb.

5.2. Responsabilidad de las dependencias

Las dependencias responsables deberán garantizar la gestión oportuna de las PQRSD asignadas, el cumplimiento de los términos establecidos y la emisión de respuestas claras, completas y de fondo, de acuerdo con sus competencias.

La responsabilidad sobre la gestión y respuesta de la PQRSD corresponde a la dependencia competente desde su asignación hasta el registro de la respuesta y cierre en la plataforma Intraweb.

5.3. Seguimiento por parte del SAC

El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC realizará el seguimiento general de las PQRSD registradas en la plataforma Intraweb, con el propósito de verificar su estado, facilitar la trazabilidad de la gestión y generar las alertas o reportes que correspondan.

Este seguimiento no sustituye la responsabilidad de las dependencias competentes frente a la gestión, oportunidad y calidad de las respuestas.

5.4. Acciones de mejora

Cuando el seguimiento a las PQRSD permita identificar incumplimientos, situaciones recurrentes o aspectos susceptibles de mejora en la atención, gestión o respuesta, la dependencia responsable deberá adoptar las acciones que correspondan para prevenir su recurrencia y fortalecer la calidad del servicio.

Las situaciones que requieran acciones institucionales de mejora podrán ser comunicadas al Servicio de Atención al Ciudadano – SAC y a las instancias competentes, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

GLOSARIO

Atributos de servicio: Características o cualidades que debe aplicar el servidor público para brindar una atención adecuada a la ciudadanía.

Calidad: Grado en que se cumplen los requisitos establecidos para la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía.

Canales de atención: Medios y espacios dispuestos por la Administración Municipal para facilitar a la ciudadanía la realización de trámites, la solicitud de servicios, información, orientación o asistencia.

Canal presencial: Espacio físico en el que la ciudadanía y los servidores públicos interactúan directamente para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia.

Canal virtual: Medio tecnológico dispuesto por la Administración Municipal para facilitar la atención, orientación, realización de trámites y servicios y presentación de solicitudes.

Chat: Medio de comunicación escrita e instantánea a través de Internet que permite la interacción entre la ciudadanía y la Administración Municipal.

Competencia: Facultad o atribución que corresponde a una dependencia o autoridad para conocer, gestionar o decidir sobre un asunto, de acuerdo con sus funciones.

Discapacidad: Concepto que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras actitudinales y del entorno que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Persona con discapacidad: Persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Discapacidad física: Condición relacionada con deficiencias que pueden afectar el movimiento, la movilidad o el funcionamiento físico de una persona y que, en interacción con barreras del entorno, pueden limitar su participación.

Discapacidad intelectual: Condición caracterizada por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en las habilidades adaptativas, que se manifiestan en habilidades conceptuales, sociales y prácticas durante el período del desarrollo.

Discapacidad psicosocial: Situación relacionada con condiciones de salud mental que, en interacción con barreras del entorno y actitudinales, puede afectar la participación plena y efectiva de una persona en igualdad de condiciones con las demás.

Discapacidad sensorial: Discapacidad relacionada con las funciones sensoriales, que comprende, entre otras, la discapacidad visual, auditiva y la sordoceguera.

Persona de talla baja: Persona que presenta una estatura significativamente inferior a la media de referencia, de acuerdo con sus características individuales.

Escalamiento: Remisión o puesta en conocimiento de una solicitud ante un área o instancia que, por sus funciones o nivel de responsabilidad, puede intervenir en su gestión o solución.

Preguntas frecuentes: Conjunto de preguntas y respuestas relacionadas con temas recurrentes de interés para la ciudadanía, especialmente sobre trámites y servicios de la Administración Municipal.

Protocolo de servicio y atención al ciudadano: Documento que establece orientaciones y pautas para facilitar la gestión de los servidores públicos frente a la ciudadanía y la adecuada prestación del servicio a través de los diferentes canales.

Radicación: Registro formal de una solicitud mediante el sistema o mecanismo institucional dispuesto para tal fin, que permite identificarla y realizar seguimiento a su gestión.

Reasignación: Acción mediante la cual una PQRSD es asignada a la dependencia competente cuando la dependencia inicialmente asignada determina que el asunto no corresponde a sus funciones.

Trazabilidad: Capacidad de identificar y hacer seguimiento a las actuaciones realizadas sobre una solicitud desde su recepción hasta su respuesta y cierre.

Traslado por competencia: Remisión de una petición a la autoridad que legalmente tiene competencia para conocer y resolver el asunto, cuando la autoridad que la recibe carece de competencia, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

DOCUMENTOS TÉCNICOS Y DE REFERENCIA

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Versión vigente.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Actualización de los Lineamientos de la Política de Servicio a las Ciudadanías.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Protocolo de Servicio a las Ciudadanías. Versión 1.1. 2025.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Lineamientos de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.
- Circular 2026-CI-280, expedida por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Armenia.

- Manual de Gobierno Digital, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. Versión vigente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Anyela Yuliana Agudelo Naranjo Líder SAC Ivón Maritza Charry Buitrago Enlace de Calidad – SAC	Lina Paola Hernández Directora Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	Comité operativo