

# Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano

## Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

*MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2023*



Alcaldía de  
**Itagüí**

Secretaría  
General



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 1. OBJETIVO

Proporcionar a los servidores públicos y contratistas, responsables de la atención a la ciudadanía del Municipio de Itagüí, los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos en la Entidad, acorde a los principios institucionales de integridad, brindando servicios de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo la imagen institucional y la cultura de servicio.

### 2. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Secretario General y del Líder de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, velar por la implementación, seguimiento y actualización del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, y de los servidores públicos y contratistas que atienden usuarios la adecuada aplicación del mismo.

### 3. ALCANCE

Inicia con el primer contacto del ciudadano con la entidad para la gestión de un trámite, servicio, solicitud de información y/o orientación, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias realizados a través de los canales de atención dispuestos por el Municipio de Itagüí y termina cuando se entrega la respuesta al ciudadano en términos de oportunidad, evaluando el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y adoptando medidas para el mejoramiento continuo.

La aplicación del contenido que en este manual se presenta, es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales.

### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS

**Ciudadano:** Persona destinataria de bienes y servicios. De esta manera, el ciudadano es visto como:

- ✓ La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.
- ✓ La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- ✓ Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- ✓ El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- ✓ El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**Revisado por:** Líder de Programa Atención al Ciudadano y Gestión Documental

**Aprobado por:** Secretario General



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

**Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.

**Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida:** Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Gobierno Digital:** Es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”

**Grupo Étnicos:** Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

**Manual de Protocolo de Atención al Ciudadano:** Documento guía dirigido a todos los servidores públicos de la Alcaldía de Itagüí, comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, que sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma administración. Allí se encuentran plasmados los principales dogmas que se consideran deben ser asimilados por todos los servidores públicos, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención con calidad. Además, busca establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los servidores que hacen parte de la Alcaldía de Itagüí con sus clientes externos e internos.

**Manual:** El manual contempla las primicias esenciales, los postulados generales y las más fuertes teorías que deben ser aplicadas en todos los procesos de la Alcaldía, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual en la Alcaldía de Itagüí.

**MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Petición:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

**Queja:** Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

**Reclamo:** Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise, evalúe y corrija, de ser necesario, una actuación administrativa relacionada con la prestación del servicio con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

**Respuesta de Fondo:** Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas inteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud; sin que ello implique aceptación de lo solicitado. La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo (sea decidida, positiva o negativa o negativamente) o por lo menos se exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse, para dar una respuesta definitiva. Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha indicado que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado, ni tampoco se concreta simplemente en respuesta escrita. La respuesta no puede ser una respuesta evasiva o que simplemente se indique que la solicitud se encuentra en trámite. Para que la respuesta sea considerada idónea y permita la solución del requerimiento de la ciudadana, deberá ser: Clara, precisa y congruente.

**Respuesta Oportuna:** Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.

**Sede Electrónica:** Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar en donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Sistema de información:** Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

**Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

### 5. CONTENIDO

Este manual busca garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, deberes y derechos de los ciudadanos, estructurando canales de atención y articulando un modelo integral de atención a la comunidad. Dado lo anterior, para satisfacer a los ciudadanos debemos prestar un servicio de excelencia, facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. Adicionalmente, se anuncia la política y los objetivos del Protocolo de Servicio al Ciudadano, donde se quiere entregar a los servidores públicos del Municipio de Itagüí las disposiciones generales y los lineamientos, para la adecuada prestación del servicio, incluidos aquellos contratistas responsables de brindar atención a la ciudadanía.

La vocación de servicio debe acompañar a los servidores públicos de la Administración, como bandera de la excelencia en las labores diarias. Para esto, es importante tener presente cinco valores que acompañan a esta vocación y que deben ser aplicados en la vida diaria: **honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.**

Por lo anterior, la Administración Municipal de Itagüí en el Plan de Desarrollo 2020-2023, "Itagüí Ciudad de Oportunidades", se fundamenta con el propósito de Consolidar "*Una ciudad con más oportunidades para todos*", la cual se soporta en principios y valores integrales, que permiten construir una visión compartida de territorio, generando un escenario prospectivo para la implementación.

Para el cumplimiento del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, trabajaremos articuladamente con la Administración Departamental y otros municipios, como aliados estratégicos, a través de acciones que fortalezcan el cumplimiento del nuevo marco normativo del Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG), la Ley 2052 de 2020, "*Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones*", el Decreto 620 del 2 de mayo de 2020, del Ministerio de la Tecnologías de la Información y Comunicaciones, disposición que la Administración Municipal adoptará lo que permitirá a los itagüiseños contar con mejores condiciones, ahorrar tiempo y dinero en la ejecución de sus trámites, pues facilita el acceso al ejercicio de los derechos de las personas y el cumplimiento de sus obligaciones.

#### 5.1 Carta de trato digno - Derechos y deberes del ciudadano





## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

Consulta la Carta de Trato Digno de nuestra Municipio en el siguiente enlace:

<https://www.itagui.gov.co/uploads/entidad/normatividad/60849-carta-de-trato-digno-v2.pdf>

En cumplimiento de la constitución y la ley, la Administración Municipal de Itagüí tiene como pilar fundamental a la ciudadanía, a fin de garantizar todos sus derechos y obligaciones como personas activas en una sociedad de derecho. Hemos dispuesto diferentes canales de acceso a la información, para servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes.

Es por ello, que la Administración Municipal se compromete a brindar un trato digno y vigilar que este sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, con el fin de garantizar un servicio de calidad y oportuno. Teniendo en cuenta la aplicación de los valores y principios contenidos en el Código de Integridad de la Administración Municipal de Itagüí.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

### 5.1.1 Derechos del ciudadano

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, a través de los medios dispuestos para ello, incluso el virtual a través de su correo electrónico [contactenos@itagui.gov.co](mailto:contactenos@itagui.gov.co) y en la Sede Electrónica [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal, obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. De conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés.
- Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.
- Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, los cuales tendrán prioridad en el turno.
- Las personas con movilidad reducida, mujeres gestantes, adulto mayor, minorías étnicas e indígenas tendrán prioridad en el turno.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.1.2 Deberes del ciudadano

- Cumplir la constitución y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonio verídico y entregar documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del grupo familiar. Según la Ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.

### 5.2 Atributos para un buen servicio en todos los canales de atención

El servicio puede definirse en satisfactorio o no teniendo en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Conductas tales como: la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- El funcionario debe de entregar información verídica y oportuna a los ciudadanos, para darle confianza.
- El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios.
- Es intangible, es decir, no es un producto físico (asesoría, capacitaciones) y tangible cuando se entrega un producto (Certificado, Facturas y Actos Administrativos).
- No puede almacenarse: Una vez que se presta el servicio, ya no existe. Puede repetirse, pero jamás recobrase.
- Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin).
- Se presta dentro de dos tipos de demandas: Instantáneas y Programadas.
- El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Para brindar un servicio de calidad, los servidores públicos del Municipio de Itagüí deben cumplir con ciertos atributos del servicio, relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita y éstos son:

- ✓ **Enfoque al ciudadano:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes (usuarios, ciudadanos); por lo tanto, es fundamental que los



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

funcionarios públicos comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, para que cumplan con sus requisitos y se esfuercen por exceder sus expectativas.

- ✓ **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas en todos los niveles lo que permite el logro de los objetivos de la entidad y sus actuaciones deben estar basadas en el buen servicio a la comunidad como la razón de ser de la Entidad.
- ✓ **Respuesta diligente:** la cultura de una respuesta oportuna y efectiva dada con respeto por parte del servidor público marcará positivamente al ciudadano que llega a la administración municipal pues refleja la educación y la cultura del servidor que lo atendió.
- ✓ **Oportunidad y calidad en la Información:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano “Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son sentidas por el ciudadano como un mal servicio, siempre esperan que el servidor público vaya más allá de responder a sus preguntas; es decir, que quien le atiende imprima su sello de calidad en cada actividad, por eso espera”.
- ✓ **Facilidad de acceso:** Esto incluye: facilidad de circulación, posibilidad de descansar mientras es atendido, buen ambiente en el punto de servicio al ciudadano, iluminación, señalización, organización, ver en cada acto la imagen corporativa de la Administración Municipal de Itagüí.
- ✓ **Confiabilidad:** Brindar confiabilidad en la bienvenida al usuario, que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Esto también implica confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- ✓ **Amabilidad:** Identificar la entidad y presentarse, ofrecer una frase de cortesía al ciudadano, Que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestras entidades.
- ✓ **Dignidad:** Que la Atención al Ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
- ✓ **Efectividad y agilidad:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición, que las respuestas: sean claras a sus preguntas, que los orientemos con precisión y que resuelvan lo solicitado, y que, si no soluciona de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- ✓ **Puntualidad y Oportunidad:** Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio. Que la Atención





## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

al Ciudadano, se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten, Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

- ✓ **Solidaridad:** El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución y seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- ✓ **Responsabilidad:** Utilizar y orientar con el Procedimiento establecido al usuario, para ubicarlo en las instalaciones o escenarios solicitados, el servidor público debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparados, actualizado y enterado para dar credibilidad a la ciudadanía.
- ✓ **Sinceridad y precisión:** Cuando averiguan por el estado real de su petición, tener la firme voluntad de entregar lo que el usuario espera.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan y aplican las acciones de mejoramiento.

**Nota:** Un servidor público bajo 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 disciplinar.

### 5.3 Protocolos de Atención al Ciudadano

Los protocolos de atención son un conjunto de reglas o procedimientos que el personal de la Entidad, debe seguir al momento de atender a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención de manera presencial, telefónica y virtual.

#### 5.3.1 Protocolo de atención presencial

A los Servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas de atención directa al Ciudadano, les corresponde:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: Por Ejemplo: *“Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (Sandra Ríos), ¿en qué le puedo servir?”*.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo *“Señor”* o *“Señora”*.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: *“Entiendo que usted requiere...”*.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación-PQRS, el funcionario que lo está atendiendo debe diligenciar el formato “FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”, conforme a lo establecido en el “PR-TS-02 Procedimiento para la Atención PQRDS” (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano la razón de la demora e infórmele la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará. Asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano, diríjase a él para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: “*Gracias por esperar*”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en esa dependencia, el servidor público debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si la dependencia y/o Secretaría de despacho al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección de las sedes externas a la cual debe acudir, el horario de atención y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “*¿Hay algo más en que pueda servirle?*”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “*Señor.*” o “*Señora.*”
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

Los siguientes son los factores importantes en la Atención Presencial:

- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Municipio de Itagüí. Con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa, asimismo portando el distintivo del Municipio de Itagüí (carnet).
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Expresión de la cara, es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- **La postura:** no debe ser rígida, ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido, por lo tanto, el servidor público debe tener en cuenta los siguientes aspectos.
- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verificar el orden y aseo del puesto de trabajo y guardar los elementos personales y aquellos que afecten su estética en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y revisar el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
- Los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas se desarrollan fuera de los puestos de trabajo.
- Archivar los documentos diariamente.

### 5.3.1.1 Atención Diferencial

La atención preferencial o especial, es aquella que se da a ciertos grupos poblacionales o personas que, por su condición física, sensorial o personal requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los trámites, servicios y de manera presencial de la Entidad.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.3.1.1.1 Protocolo para la atención a adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo.

El servidor público debe considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados ciudadanos usuarios del servicio que imparte, como lo son los ciudadanos con adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.

Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

- Los guardas de seguridad responsables del ingreso a los edificios públicos, los cuales deben hacer ingresar de manera inmediata al ciudadano.
- Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera y cerca de la dependencia a la cual se dirige.
- Informe inmediatamente al servidor público que requiere el ciudadano para que éste haga presencia en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

### 5.3.1.1.2 Protocolo para atender a población con discapacidad

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada; además debes tener en cuenta el siguiente protocolo:

- Conoce las diferentes condiciones de discapacidad.
- No trates a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mira al ciudadano con naturalidad y no hagas o digas nada que le incomode.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntale: "¿Desea recibir ayuda? o ¿Cómo desea que le ayude?"
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.

### 5.3.1.1.3 Protocolo para atender personas con alguna discapacidad visual:

- Mantener informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- No le tires de la ropa o el brazo.
- Oriéntale con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posa la mano de ella sobre tu hombro o brazo.
- Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son; si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informarle a la persona antes de dejarla sola.
- Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias: habla de frente a la persona, articulando las palabras, sin exagerar, en forma clara y pausada.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Evita cubrirte la boca o voltear la cara y cuida el lenguaje corporal.
- No finjas entender, si es el caso, pídele que lo repita o lo escriba.
- El servidor público le preguntara cuál es el trámite o información que requiere por parte de la administración, una vez la persona indique la requerido el servidor público podrá:
  - Atender la solicitud de manera verbal y lo dejará por escrito radicando el mismo en el SISGED y le indicará a la persona que podrá recibir su respuesta de manera vía correo electrónico o en medio escrito (braille) mediante la impresora braille.

### 5.3.1.1.4 Protocolo para atender personas sodas:

La Secretaria General del Municipio de Itagüí en alianza con FENASCOL (Federación Nacional de Sordos de Colombia) ofrece para toda la población sorda del municipio el Servicio de Interpretación virtual en Lenguaje de Señas Colombiana LSC, sin agentamiento previo, garantizando así, el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Municipal.

Dicho servicio se presta actualmente en 10 puntos presenciales:

- Oficina de Atención al Ciudadano: Carrera 51 No 51 - 55 Primer piso, edificio de la Alcaldía de Itagüí
- Secretaria de la Familia – Centro de Atención Integral a la Discapacidad CAID: Carrera 47ª No 50 - 65 Los Naranjos
- Secretaria de Educación: Carrera 49 No 50ª - 20 tercer piso, Centro comercial Gran Manzana.
- Secretaria de Vivienda: Carrera 51 No 51 – 55 tercer piso, edificio judicial de la Alcaldía
- Oficina del SISBÉN Itagüí: Carrera 51 No 54 – 20 Zona centro
- Instituto de Cultura, Recreación y Deportes de Itagüí (El cubo): Carrera 57 No 34 – 01 Sector Ditaires.
- E.S.E. Hospital del Sur “Gabriel Jaramillo Piedrahita”: Calle 33 No 50ª – 25 San Pío
- Desarrollo Económico – Oficina de Empleo: Calle 52 No 51 – 69 Centro Administrativo Municipal de Itagüí 1er piso
- Secretaria de Infraestructura: Carrera 51 No 51 – 55 segundo piso, Edificio judicial
- Secretaria de Medio Ambiente: Calle 76 No 52D – 175 Sector ciudadela del Valle

Para las demás dependencias que no cuentan con el servicio de interpretación en línea, aplica el siguiente protocolo de atención.





## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

Una vez se presente una persona con algún grado de discapacidad se activará la ruta a través del centro de discapacidad de la Secretaría de la Familia, la cual cuenta con intérpretes en Lengua de Señas Colombiana y Guía Intérprete Colombiano, según sea el caso, quienes estarán dispuestos a resolver y guiar a las personas que necesiten acceder a información o servicios de la administración, garantizando el acceso a la información.

- Informales que estás presente tocándolas suavemente en el hombro o el brazo. Trata de ponerte donde te vean, vocaliza correctamente. Si asiste con acompañante, atiende sus indicaciones sobre el método de comunicación.
- Si la persona requiere de un intérprete se activará la ruta a través de la secretaría de la Familia, quien de manera inmediata se comunicará con los intérpretes y guías para atender la solicitud de la persona.

### 5.3.1.1.5 Protocolo para atender personas con discapacidad física o motora:

No cambies de lugar los instrumentos de ayuda como caminador, muletas, bastón, entre otros. Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubícate a una distancia mínima de un metro.

### 5.3.1.1.6 Protocolo para atender personas con discapacidad cognitiva:

Brinda información visual con mensajes concretos y cortos. Sé paciente, tanto al hablar como al escuchar.

- Repite la información en lenguaje claro y sencillo.

### 5.3.1.1.7 Protocolo para atención a personas alteradas:

En muchas ocasiones llegan a la Administración Municipal de Itagüí ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantenga una actitud amigable y mire al ciudadano a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal; es decir; mantener la postura recta, relajada, evitando cruzar los brazos y hacer movimientos exagerados.
- Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, sin interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.
- No tome la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No pierda el control; conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.
- Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Use frases como “*sí señor, entiendo su posición...*”; “*lo comprendo*”, “*qué pena*”, “*claro que sí*”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- De alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la Administración Municipal de Itagüí estudiará la solución y planteará mejoras al interior.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 5.3.1.1.8 Protocolo para atención de grupos étnicos:

Para atender cualquier persona perteneciente a un grupo étnico, se debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Aplicar el proceso y procedimiento de atención de grupos étnicos.
- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, en caso de no ser posible la comunicación, se le indicará a la persona participe del grupo étnico que deje por escrito la solicitud o de ser necesario realizar una grabación en donde el ciudadano explique en su lengua la necesidad que tiene, esto con el fin de, enviarle la solicitud a la Oficina de Atención al Ciudadano y ayude de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento en la mayor prontitud; para esto se designaran los siguientes correos electrónicos ([atencionalciudadanocami@itagui.gov.co](mailto:atencionalciudadanocami@itagui.gov.co) y [contactenos@itagui.gov.co](mailto:contactenos@itagui.gov.co) ), y la línea de WhatsApp (3158251465)

### 5.3.1.1.9 Protocolo de atención a población LGBTIQ+

- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención, no te guíes por la cédula. El nombre indicado es el que debe guiar la atención.
- Tener en cuenta que al momento de registrar la solicitud se debe ingresar los datos del ciudadano como aparece en la cédula de ciudadanía, deben explicarle a la persona, que debido a que no ha realizado el cambio en la Registraduría, por temas legales deben registrarlo con estos datos, de igual manera pueden poner el nombre como está registrado en la cédula, pero anexarle que se hace llamar.
- No te guíes por el timbre de la voz ni demuestres prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- Usa lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades, como genéricos: ciudadanía, público, personas, etc.; o relativos como quien o quienes. Ejemplo: "Les invitamos" o "quienes asistan."

### 5.3.2 Protocolo para la atención telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Administración Municipal, conmutadores (centro de llamadas). Este es el centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los teléfonos de todas las dependencias de la



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

Administración Municipal deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada.

Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz.

- En el contacto inicial salude a quién llama de la siguiente manera, ejemplo: “*Secretaría de Gobierno, buenos días/tardes, habla Martha Payares, ¿en qué puedo servirle?*”.
- Se atienden las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informando acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece la Administración Municipal.
- Es preciso que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Cuando el ciudadano recurre a una dependencia por alguna duda, queja o reclamo debemos tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar a nuestro interlocutor y sin igualarnos, si éste pierde el control, ante todo somos servidores públicos y debemos mantener la compostura.
- Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.

Si debe hacer que el ciudadano espere al teléfono:

- Explíquelo por qué debe esperar.
- Pregúntele si desea esperar en la línea.
- Espere a que el ciudadano le dé su respuesta.
- Si el ciudadano acepta esperar en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su requerimiento.
- Al retomar de nuevo la llamada le las gracias por haber permanecido en la línea.
- Si el tiempo que debe esperar el usuario en la línea está entre 1 y 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o que usted le devuelva la llamada posteriormente; para esto pida al ciudadano su número telefónico y nombre y, dígame que lo llamará.

Si ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo al ciudadano que debe transferir su llamada a otra dependencia.
- Termine la llamada adecuadamente.
- ***Retroalimente al ciudadano sobre la información dada o los pasos que debe seguir. Pregúntele si hay algo más que usted pueda hacer por él; despídase de la persona agradeciendo su llamada y permítale que sea él quien cuelgue primero.***

Otras recomendaciones para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada al ciudadano.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- No trate temas personales con los ciudadanos o proveedores que llaman a su dependencia.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.
- Tener un excelente manejo y conocimiento del aparato electrónico del cual se está realizando la llamada.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la Administración Municipal de Itagüí, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder y al llamar.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Cuando el ciudadano recurre a una dependencia por alguna duda, queja o reclamo debemos tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar a nuestro interlocutor y sin igualarnos, si éste pierde el control, ante todo somos servidores públicos y debemos mantener la compostura.
- Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.

### 5.3.3 Protocolo de atención virtual

#### 5.3.3.1 Correo electrónico:

Al momento de redactar el correo electrónico, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor público.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Empezar la comunicación con una frase como *“Según su solicitud de fecha..., relacionada con...”* o *“En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”*.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “*Enviar*”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

### 5.3.3.1 Chat y asesoría en línea:

Es un servicio de mensajería instantánea que permite interactuar y mantener una conversación virtual en tiempo real, para tener una orientación o direccionamiento oportuno frente a cualquier solicitud, trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Administración Municipal y que el usuario desee gestionar o conocer de cualquiera de las unidades administrativas. Para esta modalidad, se tienen las siguientes recomendaciones:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, 5 minutos antes de la hora señalada y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar diciendo: “**Buenos días - Buenas tardes, Bienvenido al chat institucional de la Alcaldía de Itagüí (...)**”; enseguida, preguntar: “**¿En qué le podemos servir?**”.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si se puede brindar la orientación expresando “**Dando respuesta a su solicitud le informamos que...**” **con su complemento**, si hay complejidad en el tema planteado de la respuesta, se le debe informar al ciudadano con el siguiente guion: “**Le informamos que su solicitud no puede ser atendida por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda)**”.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: “**¿Nos podría ampliar más la información?**” “**¿Nos puede facilitar algún dato adicional?**”.
- Consultarle al ciudadano si “**¿Necesita ayuda en algún otro requerimiento?**”. Si requiere consultar una solicitud y se va tomar un tiempo extra del cotidiano, se debe informar al ciudadano con “**Por favor, espere un momento mientras procesamos su solicitud**”.





## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Otra opción, si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o requiere tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: ***“Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”***, en el caso que aplique.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio, ***“Muchas gracias por utilizar el chat institucional de la Alcaldía de Itagüí. Esperamos haber dado una respuesta satisfactoria a su solicitud”. Feliz tarde/ Feliz día...***

Información de recomendaciones para tener en cuenta:

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación, implementando en todo momento el Lenguaje Claro.
- No utilizar mayúsculas en las frases, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- No dividir las respuestas largas en varios bloques, se debe de responder en un solo párrafo.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial y deje el chat abierto, responder las preguntas realizadas y cumplir con todo el protocolo de atención por este medio.
- Dar respuesta a los tickets dando aplicabilidad a todo el protocolo de atención del chat.
- En el horario de atención del chat deben de mantenerse en línea el funcionario o personal de apoyo para una buena Atención al Ciudadano.

### 5.3.3.2 Sede Electrónica:

Utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Itagüí a través del portal [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co), el cual contiene link a las Secretarías y entes descentralizados, programas y proyectos, trámites y servicios y la normatividad vigente.

### 5.3.3.3 Redes Sociales:

Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno Digital que contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.4 Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

### 5.5 Respuesta a los Requerimientos

#### 5.5.1 Tiempos de respuesta

El derecho de petición se debe resolver de manera oportuna y dentro de un plazo razonable, el cual debe ser el más corto posible. En todo caso el plazo máximo dependiendo el tipo de derecho de petición se establece en la Ley o en la Jurisprudencia así:

CLASE DE PETICIÓN	PLAZO	FUNDAMENTACIÓN LEGAL
Petición General ante autoridades (por motivos de interés general o particular)	Quince (15) días siguientes a su recepción.	Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Petición ante organizaciones, instituciones privadas, o ante personas naturales	Quince (15) días siguientes a su recepción	Artículo 32, y su parágrafo 1, ley 1755 de 2015; por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Solicitud de documentos e información.	Diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de silencio administrativo, las copias se deben entregar al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes, así los documentos tengan el carácter de reserva legal.	Artículo 14 numeral 1 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Formulación de consultas	Treinta (30) días siguientes a su recepción	Artículos 14 numeral 2 de la ley 1755 de 2015; por el cual se regula el derecho fundamental de petición.
Queja, reclamo o sugerencia	Quince (15) días siguientes a su recepción.	Ley 190 de 1995, artículo 55.
Peticiones entre autoridades.	No mayor a diez (10) días.	Artículo 30 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.

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

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.5.2 Tiempos de respuesta compartida

En aquellas peticiones cuya respuesta involucren diferentes dependencias, deberá darse única respuesta que contenga todos los aportes de acuerdo a la petición. En estos casos la Oficina de *Atención al Ciudadano*, asignará las solicitudes a la Unidad Administrativa que corresponda en su mayoría al tema tratado desde la solicitud, por regla general, la cual compilará las respuestas de las demás Unidades Administrativas y proyectará la respuesta definitiva, y será la primera en asignarle para conocimiento el asunto.

TIPO	PLAZO TOTAL	PLAZO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PLAZO PARA COMPILAR
Petición General ante autoridades	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Solicitud de documentos e información	10 días + 3 días siguientes hábiles para entregar copias	5 días hábiles	5 días hábiles
Formulación de consultas	30 días hábiles	20 días hábiles	10 días hábiles
Queja, Reclamo o sugerencia	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Petición ante organizaciones privadas	15 días hábiles	No Aplica	No Aplica
Peticiones especiales (Defensoría del Pueblo, Contraloría, Personería, Congreso y Concejo) debe permitir correcciones por error y mala radicación.	5 días hábiles	3 días hábiles	15 días hábiles
Reconocimiento de un derecho fundamental, por razones de salud o de seguridad personal, y petición de un periodista	3 días hábiles	2 días hábiles	1 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Tramites	Según requisito legal	Mínimo 1 día antes del Plazo legal	1 día
Servicio	Según requisito legal	Mínimo 1 día antes del Plazo legal	1 día
Solicitud de aplicación de normas (requisito para ejercer la acción de cumplimiento)	10 días hábiles	6 días hábiles	4 días hábiles



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.6 Canales de Atención:

Todo ciudadano puede acceder a la información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la administración Municipal de Itagüí, en los cuales se le brindara información eficiente y oportuna sobre el estado de sus requerimientos.

A continuación, daremos a conocer cuáles son los diferentes medios por los cuales podrán interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDS-F) y acceder a toda oferta institucional.

#### 5.6.1 Puntos de Atención Presencial:

- **Ventanilla Única: Oficina Principal de Atención al Ciudadano (CAMI):** Cra 51 N.º 51- 55 Primer piso. **Horario:** lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 pm. Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
- **Ventanilla Única - Central Mayorista de Antioquia -Sede Descentralizada:** Cra 48 N.º 47 - 50 Bloque Naranja 2do Piso, Oficina 203. **Horario:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.
- **Ventanilla Única Secretaría de Movilidad:** Dirección: Cl 50 N.º 43 - 34 Sótano Taquilla 12. **Horario:** lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:20 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes 7:00 a.m. a 12:20 m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
- **Ventanilla Única Secretaría de Educación:** Dirección Cra 49 N.º 50a - 20 - Tercer piso - Centro Comercial. La Gran Plaza. **Horario:** lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:20 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes 7:00 a.m. a 12:20 m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
- **Ventanilla Única Subsecretaría de Rentas:** Cra 51 N.º 51- 55 Primer piso. **Horario:** lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
- **Ventanilla Única Oficina Cobro Coactivo:** Cra 51 N.º 51 - 55 Primer piso. **Horario:** lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
- **Ventanilla Única Coliseo Ditaires (El Cubo):** Cra 57 N.º 34 - 01, Itagüí, Antioquia **Horario:** lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:20 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes 7:00 a.m. a 12:20 m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
- **Ventanilla Única Corregimiento el Manzanillo:** Ubicado en la Corregiduría, diagonal a la Subestación de Policía Los Gómez, **Horario:** lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.6.2 Buzones de sugerencias

Se cuentan con buzones, por medio de los cuales se pueden depositar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones -PQRDS-F de manera física; la solicitud se radica internamente y cuando se tenga la respuesta por parte de la Secretaría y/o Dependencia se le envía al ciudadano, además cuenta con un código QR que llevan a una encuesta de satisfacción de la atención por parte de los funcionarios públicos.

Los buzones están ubicados en las siguientes dependencias o Unidades Administrativas de la Administración Municipal:

1. Comisaría de familia Zona Centro 1: Cra. 51 N.º 54 - 30
2. Inspección Urbana de Permanencia: Cra. 51 N.º 54 - 28
3. Dirección Administrativa, Autoridad Especial de Policía, Cuidado en integridad del Espacio Público y General: Cra 52 N.º 52 – 63 Centro Comercial Itagüí Plaza 4to piso
4. Edificio Judicial: Cra 51 N.º 51 - 55, primer piso
5. Secretaría de Salud: Cra 51 N.º 51 - 55, tercer piso edificio Judicial
6. Secretaría de Gobierno: Cra 51 N.º 51 - 55, cuarto piso edificio Judicial
7. Edificio del Concejo Municipal: Cra 51 N.º 51 - 55, primer piso
8. Dirección Administrativa, Autoridad Especial de Policía, Integridad Urbanística: Cra 50 N.º 51 - 49. Centro Comercial Itagüí, segundo piso local 213
9. Oficina de Atención al Ciudadano: Cra 51 N.º 51 - 55, primer piso edificio Alcaldía de Itagüí
10. Inspección San Gabriel: Cl 36 N.º 59 - 69
11. Comisaría de Familia Zona Sur: Cl 33 N.º 50c – 5, Hogar de los Recuerdos.
12. Inspección San Pío: Cl 33 N.º 50c – 5, Hogar de los Recuerdos.
13. Dirección para el Posconflicto y la Reconciliación: Cra. 52 A N.º 74 – 67, Casa de Justicia.
14. Centro de Atención a Víctimas: Cra 52 A N.º 74 – 67 segundo piso de Casa de Justicia.
15. Comisaría del Corregimiento Manzanillo: Ubicada en la vereda Los Gómez, diagonal a la Subestación de Policía.





## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

16. Inspección Calatrava: CI 63 N.º 58FF – 11.
17. Secretaría de Movilidad: CI 50 N.º 43 - 34.
18. Corregiduría Manzanillo: Ubicada en la Vereda Los Gómez, diagonal a la Subestación de Policía.
19. Secretaría de Vivienda y Hábitat: Cra 51 N.º 51 - 55, cuarto piso edificio Alcaldía.
20. Secretaría de Educación: Cra 49 N.º 50a - 20 Tercer piso – Centro Comercial La Gran Plaza.

### 5.6.3 Atención Virtual:

#### 5.6.3.1 Sede Electronica: [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)

Se encuentra disponible para radicación de documentos en el enlace (<https://sisged.itagui.gov.co/radicacionweb/sisgedweb>), y radicación de PQRSD-F en el enlace (<https://sisged.itagui.gov.co/radicacionweb/pqrs>); se ingresa la solicitud, la cual arroja un número de recibido; tener en cuenta que el documento quedará sujeto a una auditoría y luego de su aprobación se envía al correo electrónico un número de radicado, con él se hace seguimiento a la petición en el mismo portal web.

#### 5.6.3.2 Chat virtual:

La Administración Municipal de Itagüí cuenta con Chat Institucional, disponible de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

#### 5.6.3.3 Correo Electrónico: [contáctenos@itagui.gov.co](mailto:contáctenos@itagui.gov.co)

Por este canal se puede realizar toda clase de solicitud de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.

#### 5.6.3.4 Redes Sociales:

Por estos canales el ciudadano puede mantenerse informado de todas las actividades que ofrece la Administración Municipal, la cual se publica proactivamente las 24 horas del día.

**Twitter:** <https://twitter.com/AlcaldiaItagui>

**Facebook:** <https://www.facebook.com/alcaldiaitagui>

**YouTube:** <https://www.youtube.com/user/Alcaldiaitagui1>

**Instagram:** <https://www.instagram.com/alcaldiadeitagui/>



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

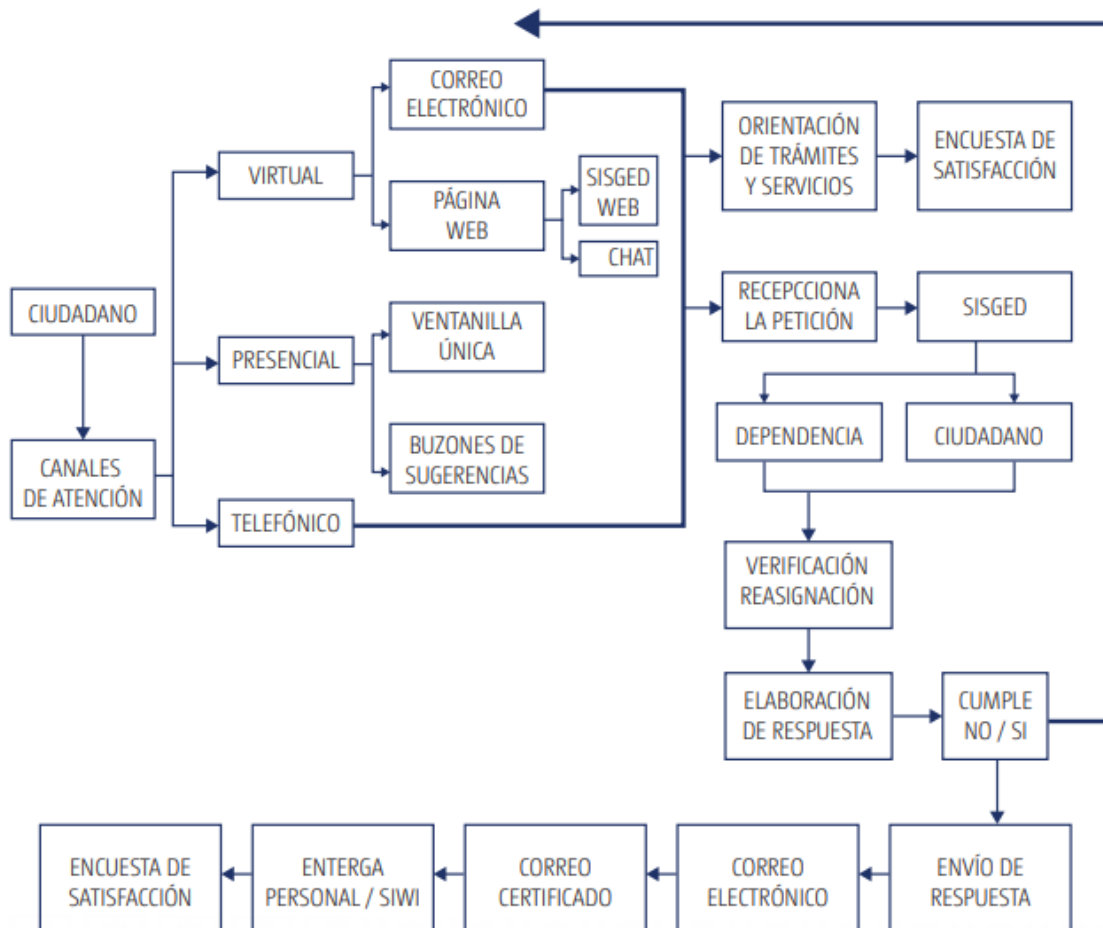
Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.6.4 Atención Telefónica:

Puede acceder llamando a la línea directa (604) 373 76 76 Extensión 0. También puede llamar a la Línea Telefónica Gratuita: 01 8000 518 225.

### Ciclo de servicio:

## CICLO DE SERVICIO



### 5.7. Roles del proceso de atención:

#### 5.7.1 Personal de guardas de seguridad:

Su función es prevenir, detener y disuadir situaciones de riesgo que afecten la seguridad de las personas o de los bienes en la Entidad. En algunos casos son el primer contacto con los ciudadanos, ya que controlan el ingreso a las instalaciones y es fundamental el apoyo en la orientación a los ciudadanos al punto de información para ser atendidos, adicionalmente cualquier empresa de vigilancia que esté vinculada con la Alcaldía debe capacitar y debe cumplir con este Manual.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.7.2. Rol Asignador de Turnos:

Es el personal en el punto de información, encargado de orientar, entregar turnos y guiar al ciudadano hacia la sala de espera donde será atendido por el personal en las taquillas.

### 5.7.3. Rol Personal de taquilla:

Es el personal que atiende las solicitudes de la ciudadanía, es aquí donde se materializa la prestación del trámite o servicio y donde se da la posibilidad de solucionar los requerimientos solicitados por los ciudadanos.

### 5.7.4. Rol Registro y Orientación de los ciudadanos:

Es el personal en el punto de información, encargado de registrar a los ciudadanos y orientarlos donde le puedan solucionar los requerimientos.

### 5.7.5. Rol de Recepción de la Unidad Administrativa:

Es el personal que se encuentre en la recepción de la unidad Administrativa, encargado de brindar información, orientar y direccionar al ciudadano al punto donde debe ser atendidos.

## 5.8. Atención con calidad

Los servidores públicos de la Administración Municipal de Itagüí, deben conocer y aplicar el presente manual, la Política del Servicio al Ciudadano y la Carta del Trato Digno para así prestar un servicio de calidad.

### 5.8.1. Política institucional de Servicio al Ciudadano

La Política Institucional de Atención al Ciudadano garantiza el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos, en todos los escenarios de relacionamiento con el estado, brindando un servicio de alta calidad por parte de la Administración Municipal, con información ágil y oportuna en la solicitud de trámites y servicios; así mismo, en la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias- PQRDS; bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

### 5.8.2. Procesos y Procedimientos

Articular sistemas de gestión documental, optimizar los recursos, simplificar y automatizar procesos y procedimientos; así como establecer herramientas de gestión para la obtención de información relevante para la elaboración de los informes a los entes de control y a la ciudadanía.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 5.8.3. Servidores públicos

Se hace necesario vincular al talento humano de la entidad desde el momento de la planeación, con el objeto de que sean partícipes de un rol estratégico en el desempeño. La Administración Municipal implementará estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía.

### 5.8.4. Cobertura y Fortalecimiento de los canales de atención

Proporcionar a los ciudadanos las condiciones necesarias y adecuadas para su correcta atención; permitiendo así la reducción de barreras de acceso a los trámites y servicios para el ciudadano fortaleciendo los diferentes canales de atención que dispone la Administración, con el fin de realizar un adecuado uso de las TIC.

### 5.8.5. Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro

La Administración Municipal de Itagüí, fortalece su gestión a través de servidores públicos capacitados en lenguaje claro, de modo que puedan transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los trámites, servicios, programas y proyectos. En este sentido, se pretende que el ciudadano obtenga información completa, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para el relacionamiento con sus partes interesadas.

### 5.8.6. Administración y fortalecimiento de los canales de atención

Garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRDS.

## 5.9. Enfoque al ciudadano

### 5.9.1. Principios y valores institucionales

Los principios constituyen la filosofía que orienta la actuación, acorde a los principios que enmarcan la función pública e interactuando con la ciudadanía, la política inclusiva e incluyente con el trato amable y cortés, valorando la participación ciudadana y los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Administración Municipal de Itagüí, son cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos.

El Municipio de Itagüí es una entidad transparente en la ejecución de los recursos públicos de



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

manera coherente con la normatividad, con base en la participación comunitaria, brindándole a la comunidad la visibilidad permanente de las acciones públicas.

A continuación, se describen los principios y valores:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### 5.9.2. Contexto Estratégico

Una característica primordial de la Administración Municipal, es mejorar la relación y comunicación entre el Estado y la ciudadanía, buscando escuchar y entender a tiempo las necesidades y problemáticas; para así, desarrollar actividades internas de planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y acciones tanto correctivas como preventivas que permitan mejorar el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos.

Lo anterior se ve reflejado en los canales de atención que ha implementado la Alcaldía de Itagüí para canalizar y analizar la información que genere cada ciudadano; en donde, hoy en día se cuenta con canales de atención como: presenciales, telefónicos y virtuales; estos permiten el contacto directo, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado, y de este modo, generar una prestación de servicio oportuna y eficiente y con calidad.

**Concepto de Ciudadano:** Es una persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. En términos de calidad se llama cliente: *"La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «Persona que depende de», es decir, los clientes son aquellos ciudadanos o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer"*.

De esta manera, el ciudadano es visto como:

- La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad.

### 6. Documentos de Referencia

#### 6.1. Constitución Política:

- Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
- Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
- Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
- Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
- Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
- Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).





## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).
- Artículo 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
- Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

### 6.2. Leyes:

- Ley 22 de 1981. "Eliminación de todas las formas de discriminación racial".
- Ley 87 de 1993. Sistema de Control Interno.
- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58o. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 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 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2052 de 2020. "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

### 6.3 Decretos:

- Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995 “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.
- Directiva presidencial 10 del 20 de agosto de 2002. Servicio al Ciudadano.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto Municipal 1458 del 27 de diciembre de 2013. Código de Ética.
- Decreto 673 de 7 de mayo de 2018. Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Decreto 124 del 26 de enero 2016. Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Decreto 1008 de 2018. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Decreto 620 de 2020. Uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2021. Procedimientos y trámites innecesarios.

### 6.4. CONPES:

- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas.
- CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.
- CONPES 3785 de 2013 Define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

### 6.5. Resoluciones:

- Resolución 3564 de 2015 Min TIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución 3333 de 2015 Min TIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 242 de 2017 Min TIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015.
- Resolución 1099 de 2017 DAFP. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Resolución Nro. 189512 del 13 de diciembre de 2018. Adopción de la política de transparencia y acceso a la información pública



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

- Resolución Nro. 104539 del 27 de abril de 2021. Actualización de la política de tratamiento de datos personales del municipio de Itagüí

**7. CONTROL DE REGISTROS:** No Aplica.

**8. CONTROL DE CAMBIOS:**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	31/08/2016	Creación del Documento.
02	14/05/2021	<p><b>Se eliminó</b> el alcance legal.</p> <p><b>Se modificó/actualizó</b> el orden del documento, objetivo, responsables, presentación del manual, visión institucional, protocolo para la atención a los ciudadanos y usuarios, protocolo para la atención presencial, protocolo para la atención telefónica, protocolo de atención virtual, tiempos de respuesta de peticiones, protocolo para la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo, presentación personal y medios para garantizar la efectividad de los derechos de la ciudadanía, documentos de referencia.</p> <p><b>Se incluyeron</b> nuevas definiciones y términos, índice del contenido, presentación de la entidad, estructura organizacional, tratamiento de datos personales, contexto sobre la COVID – 19, protocolo de bioseguridad – COVID 19.</p> <p>Cambios aprobados mediante Acta No. 12 del 14/05/2021.</p>
03	01/07/2021	<p><b>Se modificó:</b> La Redacción del “Objetivo”, “Alcance”, “Responsables” y “Contenido”, tanto en la presentación como en el Contenido y responsabilidades, acorde a la normatividad vigente y a las necesidades de la Entidad. Se actualizó la normatividad Vigente</p> <p><b>Se incluyó:</b> Nuevas “Definiciones y términos” y nuevas Normas, en los Documentos de “Referencia”. Cambios aprobados mediante Acta de Comité Primario N° 18 del 01/07/2021.</p>
04	24/05/2022	<p><b>Se eliminó:</b> Protocolo de atención por correspondencia e ilustraciones.</p> <p><b>Se modificó:</b> La redacción del objetivo, del alcance, en definiciones y términos se modifica la redacción de: ciudadano, denuncia, gobierno “en línea” por “digital” y su contenido, reclamo y la redacción del numeral 5.contenido; El numeral 6 “documentos de referencia y se renombro como “alcance legal”; Puntos de atención presencial; Buzones de sugerencias; Canal de atención virtual; Protocolos de atención presencial; Protocolo de atención virtual (correo electrónico, chat y asesorías e línea, página web, redes sociales); Principios y valores institucionales; Tiempos de respuesta.</p> <p><b>Se incluye:</b> Definición de manual y protocolo de atención al ciudadano, felicitación, sugerencia. En el contenido se añade una presentación del manual, en documentos de referencia se adiciona: leyes, decretos, CONPES y resoluciones aplicables al manual; Cuadro con canales de atención y</p>



## MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-TS-02

Versión: 06

Fecha de Actualización:  
15/02/2023

		<p>respectivos horarios; Ciclo de servicio; En el protocolo de atención presencia “presentación personal”; Roles del proceso de atención; Atención especial (protocolo para atender a personas con sordo-ceguera, protocolo para atender a personas con discapacidad física o motora, protocolo para atender a personas con discapacidad cognitiva, protocolo de atención a población LGBTIQ+); Atención con calidad.</p> <p>Cambios aprobados mediante el Acta N.º 9 de Comité Primario del 24/05/2022</p>
05	9/11/2022	<p><b>Se modificó:</b> En el numeral 5.9.1. Principios y valores institucionales, el orden de los valores del código de integridad acorde con lo establecido en el mismo, se cambia la imagen del ciclo de servicio por una diseñada directamente por la Secretaría de Comunicaciones.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 23 del 09/11/2022</p>
06	15/02/2023	<p><b>Se modificó:</b> En el numeral 5.1.1. Derechos de los Ciudadanos, se modifica en el ítem 3, página web por Sede Electrónica. En el numeral 5.3.3.2. Se modifica el título página web por Sede Electrónica. En el numeral 5.6.3.1. Se modifica el título Sitio Web por Sede Electrónica. En el numeral 5.3.1.1.4. Protocolo para atender personas sordas, se modifica el contenido.</p> <p><b>Se incluyó:</b> En “Definiciones y términos”: definición de Sede Electrónica.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 4 del 15/12/2023</p>

### 9. ANEXOS

FO-TS-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

PR-TS-02 Procedimiento para la Atención PQRDS