

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

En Colombia, el servicio a la comunidad es uno de los pilares fundamentales del Estado, tal como lo establece el artículo 2 de nuestra Constitución Política. Este mandato constitucional exige que las entidades públicas se esfuercen por brindar a los ciudadanos los recursos, canales y herramientas necesarias para escuchar y responder a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Todo esto debe hacerse bajo principios de transparencia, eficiencia, eficacia y respeto por los derechos ciudadanos.

Con el fin de mejorar la atención y el servicio a la ciudadanía, el Gobierno Nacional ha promovido de manera continua diversas estrategias orientadas a modernizar y fortalecer la administración pública. Estas acciones buscan fomentar una gestión más participativa, inclusiva y transparente, en concordancia con los principios constitucionales y los compromisos internacionales de desarrollo sostenible.

Dentro de estas estrategias, se ha priorizado la transformación digital del Estado, incentivando el uso de tecnologías que permitan a los ciudadanos, empresas y hogares acceder de manera eficiente a los servicios públicos. Esta modernización está acompañada de estándares tecnológicos, interoperabilidad institucional y mecanismos que faciliten una relación más cercana y efectiva entre la ciudadanía y las entidades públicas.

A nivel local, las administraciones municipales también se suman a este esfuerzo, comprometidas con la excelencia en la atención y el respeto por los derechos de los ciudadanos. Para ello, se busca asegurar que la información, productos y servicios lleguen de manera clara, oportuna y eficiente a cada persona.

Todo este esfuerzo se articula con políticas como la de Racionalización de Trámites, Gestión Documental y otras relacionadas, que en conjunto tienen como fin garantizar una interacción constante y transparente con la ciudadanía. La meta es ofrecer un servicio público accesible, con un lenguaje claro y canales de atención efectivos, en un proceso continuo de mejora que permita a los ciudadanos ejercer sus derechos con total confianza y tranquilidad.

En este sentido, trabajaremos en conjunto con las administraciones departamentales y municipales para fortalecer el cumplimiento del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, siempre con un enfoque de colaboración y mejora continua.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

MARCO LEGAL

El marco legal para la atención al ciudadano en Colombia se basa en diversas normas que buscan garantizar un servicio público eficiente, transparente y centrado en los derechos de los ciudadanos. A continuación, se presentan las principales leyes y decretos que regulan esta área:

- **Constitución Política de Colombia, Artículo 2:** Establece que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, facilitando la participación ciudadana en las decisiones que afectan la vida económica, política, administrativa y cultural del país.
- **Constitución Política, Artículo 209:** Señala que la función administrativa debe servir al interés general, actuando bajo principios de igualdad, eficacia, celeridad, imparcialidad y transparencia. La administración pública debe descentralizar y delegar funciones cuando sea necesario.
- **Ley 489 de 1998, Artículo 4:** La función administrativa del Estado está enfocada en satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos, de acuerdo con los principios y metas establecidos en la Constitución.
- **Ley 962 de 2005:** Regula la simplificación y racionalización de trámites administrativos para evitar que los ciudadanos enfrenten exigencias innecesarias.
- **Decreto 2623 de 2009:** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, encargado de coordinar las políticas y estrategias para mejorar la atención al ciudadano.
- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los artículos 7, 8 y 9 destacan los deberes de las autoridades en la atención al público, la obligación de informar y responder las peticiones ciudadanas.
- **Ley 1474 de 2011:** Obliga a que todas las entidades públicas cuenten con una oficina que reciba, gestione y resuelva quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.
- **Decreto 019 de 2012:** Su objetivo es proteger los derechos de las personas y facilitar su relación con la administración pública.
- **Decreto 1083 de 2015:** Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para mejorar la gestión pública y articularla con el control interno de las entidades.
- **Decreto 673 de 2018:** Adopta el MIPG en el Municipio de Itagüí, para integrar los sistemas de gestión y control interno a nivel municipal.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Ley 1581 de 2012:** Regula el derecho de las personas a conocer, actualizar y corregir información que se haya recopilado sobre ellas en bases de datos o archivos.
- **Ley 1712 de 2014:** Crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantizando el acceso de los ciudadanos a la información de las entidades públicas.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho de petición, permitiendo a los ciudadanos presentar solicitudes ante las autoridades y obtener respuestas prontas y completas.
- **Decreto 1499 de 2017:** Modifica el Decreto 1083 de 2015, orientando la gestión pública a la satisfacción de las necesidades ciudadanas y al respeto por sus derechos.
- **Decreto 2106 de 2019:** Simplifica y reforma trámites innecesarios en la administración pública.
- **CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano, establece lineamientos para mejorar la atención pública.
- **CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa, enfocado en mejorar el servicio al ciudadano.
- **Normas Técnicas Colombianas (NTC):** Las NTC 6047 de 2013, 4140 de 2012, y 4143 de 2009 establecen requisitos para asegurar que los espacios físicos y los edificios públicos sean accesibles para todas las personas.
- **Ley 2052 de 2020:** Establece disposiciones para racionalizar los trámites y mejorar la eficiencia en las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública.
- **Circular 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública:** Emite directrices para el uso de un lenguaje claro y accesible en la comunicación con los ciudadanos.

Estas normas y políticas buscan garantizar que la atención al ciudadano en Colombia sea ágil, accesible y enfocada en el servicio eficiente, con un lenguaje claro que facilite la interacción entre los ciudadanos y la administración pública.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Servicio al Ciudadano:** Es el derecho de todas las personas a acceder de manera rápida, eficaz, eficiente, digna y amigable a los servicios que ofrece el Estado para atender sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona que hace parte de la sociedad y que, además de tener derechos políticos, también tiene deberes y está bajo el cumplimiento de las leyes.
- **Grupos de interés:** Son las personas o entidades (sean naturales o jurídicas) que tienen algún tipo de interacción con una entidad pública, como ciudadanos y usuarios.
- **Trámite:** Conjunto de pasos que una persona debe seguir, bajo las reglas del Estado, para obtener un derecho o cumplir una obligación establecida por la ley.
- **Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA):** Conjunto de actividades que buscan ofrecer un valor adicional a los usuarios, proporcionando beneficios o cubriendo sus necesidades.
- **Caracterización de ciudadanos:** Proceso mediante el cual se identifican las necesidades, expectativas y particularidades de los ciudadanos para poder ajustar los servicios que se les ofrecen, asegurando que se respeten y garanticen sus derechos en cada interacción con el Estado.
- **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición que asegura que todas las personas, sin importar su discapacidad, edad o género, puedan acceder y salir de los edificios de manera cómoda y segura.
- **Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG):** Herramienta utilizada para medir y evaluar los avances en la implementación de las políticas públicas correspondientes al año anterior.
- **Modelo Integral de Atención al Ciudadano (MIAC):** Es una guía que ofrece recomendaciones y lineamientos para que las entidades públicas formulen, implementen y evalúen cómo están prestando atención a las personas.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Marco que orienta a las entidades públicas en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de su gestión, para garantizar mejores resultados.
- **Seguimiento:** Acciones que permiten verificar si se están alcanzando las metas y objetivos establecidos.
- **Monitoreo:** Proceso continuo que mide el progreso y resultados de las acciones implementadas, usando indicadores previamente definidos.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** Plataforma donde los ciudadanos pueden consultar información actualizada sobre trámites y procedimientos del Estado, que se considera como la fuente oficial y válida según la Ley 962 de 2005.

Este conjunto de definiciones tiene el objetivo de facilitar la comprensión de los conceptos más importantes relacionados con la atención al ciudadano en el contexto de la administración pública, haciéndolos más accesibles y claros para todos.

ALCANCE

La **Política de Servicio al Ciudadano** comienza desde la planificación de cómo se va a atender a los diferentes grupos de interés, incluyendo a toda la comunidad. Se activa en el momento en que un ciudadano recibe orientación y es atendido por los funcionarios a través de las Ventanillas Únicas, ya sea para presentar una PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación) o para solicitar una asesoría.

El proceso continúa hasta que el ciudadano recibe una respuesta clara, rápida y completa, cumpliendo con los plazos que establece la ley. Finalmente, se realizan acciones de mejora para asegurar que el servicio siga siendo eficiente y de calidad.

APLICABILIDAD

Desde la secretaria de Servicios Administrativos - **Atención al Ciudadano** es la encargada de crear los manuales, guías y metodologías necesarias para implementar la **Política de Servicio al Ciudadano**. Esta política se aplica a todas las Unidades Administrativas de la Administración Municipal de Caldas, Antioquia.

Es responsabilidad de todos los servidores públicos y de las personas que desempeñan funciones públicas en el municipio seguir estas directrices. Esto asegura que todos trabajemos juntos para ofrecer un servicio de calidad y atender adecuadamente las necesidades de los ciudadanos.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Direccionamiento Estratégico

El objetivo aquí es dirigir y poner en marcha el **Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía**. Esto se logra a través de pautas que incluyen:

- Capacitación del personal.
- Identificación de grupos de interés y sus necesidades.
- Reconocimiento de los trámites y servicios disponibles.
- Mejora y simplificación de los procesos.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD-F).
- Descentralización de los servicios para que sean más accesibles.
- Aplicación de protocolos de atención al ciudadano.
- Uso de herramientas para medir la satisfacción de los usuarios.

Se hará seguimiento a cada una de estas acciones para asegurarnos de que responden a las necesidades de la comunidad, cumpliendo con las normas y políticas vigentes.

Talento Humano

Es fundamental involucrar al personal desde el inicio de la planificación para que desempeñen un papel clave en el servicio a la ciudadanía. La Administración Municipal llevará a cabo estrategias enfocadas en:

- Capacitación y formación continua.
- Sensibilización sobre la importancia de la atención al ciudadano.
- Mejora de la calidad del servicio y auditorías internas.

Esto garantiza que todas las necesidades de los ciudadanos se atiendan con calidad, eficiencia y transparencia. Contaremos con el apoyo de herramientas del nivel Departamental y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

ACCIONES CLAVE PARA SERVIDORES PÚBLICOS

Para quienes están en contacto directo con los ciudadanos:

- Deben conocer a fondo el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, así como la Carta de Trato Digno y la Guía de Lenguaje Claro.
- Es esencial que tengan el perfil adecuado y el conocimiento sobre la entidad, incluyendo sus funciones, estructura, servicios y requisitos, para resolver la mayoría de las inquietudes directamente.

Para quienes no tienen contacto directo con los ciudadanos:

- Deben responder a las peticiones siguiendo las pautas técnicas y legales establecidas por la entidad.
- Es necesario que participen en capacitaciones sobre la importancia del Servicio al Ciudadano y los tiempos y métodos de respuesta a las PQRSD-F.
- Los servidores que redactan respuestas a los ciudadanos deben utilizar un **Lenguaje Claro**, asegurando que las respuestas sean accesibles y pertinentes, cumpliendo con los requisitos técnicos necesarios.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para implementar eficazmente la Política de Servicio al Ciudadano, es vital integrar los principios del **Código de Integridad** y fomentar una cultura centrada en el usuario. Esto ayudará a satisfacer las necesidades y derechos de todos los ciudadanos que interactúan con la Administración Municipal.

LENGUAJE CLARO

La Administración Municipal de Caldas, Antioquia, se compromete a mejorar la comunicación con los ciudadanos a través del uso de un **lenguaje claro** por parte de los servidores públicos. Esto significa que la información sobre trámites, servicios, programas y proyectos será transmitida de forma sencilla, comprensible y accesible.

Objetivo: Garantizar que todos los ciudadanos de Caldas, Antioquia, reciban información clara, completa y actualizada sobre los trámites, servicios, programas y proyectos de la administración municipal. Esto incluye explicar de forma sencilla los pasos, tiempos, requisitos y canales disponibles, para que cada persona pueda entender y usar fácilmente la información en cualquier punto de atención.

Criterios para aplicar Lenguaje Claro:

- **Uso generalizado del lenguaje claro:** Todo el personal de la Administración Municipal, debe garantizar que la información pública sea fácil de entender y de usar.
- **Simplificación de información compleja:** Los trámites y procedimientos administrativos deben ser explicados de manera sencilla, y la información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) debe estar actualizada, en línea con la Política de Racionalización de Trámites.
- **Guía de Lenguaje Claro:** Se elaborará, difundirá y socializará una guía para que todos los servidores públicos comprendan los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en cuanto a la atención a las solicitudes ciudadanas.
- **Lenguaje claro en todos los canales:** Ya sea en atención presencial, virtual o telefónica, los servidores públicos aplicarán el lenguaje claro para facilitar el acceso a los servicios.

Este enfoque busca crear una relación más transparente y accesible entre los ciudadanos y el Estado.

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La **ventanilla hacia adentro** abarca todas las acciones y estrategias internas de la Administración Municipal para asegurar un servicio de calidad. Esto incluye la organización administrativa, la formación del personal, los canales de atención, y el cumplimiento de normas y procedimientos, para ofrecer un servicio eficiente, ágil, transparente y efectivo.

Simplificación de Trámites

La Administración Municipal se enfoca en **planear, dirigir y simplificar** los trámites administrativos, para hacer más accesibles los servicios a la ciudadanía. Esto incluye mejorar el portafolio de servicios de la entidad, de manera que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a sus derechos, cumplir con sus deberes, y realizar cualquier gestión de manera sencilla.

Fortalecimiento de Canales de Atención

La Administración garantiza un servicio adecuado a través de **canales de atención** como el presencial, virtual y telefónico, atendiendo las necesidades de todos los ciudadanos. Se asignan los recursos necesarios para asegurar una atención eficiente y se presta especial atención a los grupos más vulnerables, facilitando su acceso a los servicios de la entidad.

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Es fundamental para la Administración Municipal gestionar de manera eficiente las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** relacionadas con actos de corrupción y otros temas. Se dispone de los recursos necesarios para garantizar una atención rápida y efectiva, asegurando que la ciudadanía reciba una respuesta satisfactoria.

Tiempos de respuestas de la PQRSDF

Ampliación de términos: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos de ley, antes del vencimiento del término se deberá informar al interesado sobre la necesidad de ampliación del plazo e indicar la fecha probable de respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto en la ley, expresando los motivos y circunstancias por las que se generó la demora.

Derecho de petición de interés general: Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general. Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de petición de interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su

MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación. Con un término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de petición de documentos y de información: Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Administración Municipal, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos. Con un término de respuesta de diez **(10) días hábiles** siguientes a su recepción.

Derecho de petición de formulación de consulta: Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con los servicios a cargo de la Administración Municipal, la cual se somete a consideración de este para su concepto. Con un término de respuesta de treinta **(30) días hábiles** siguientes a su recepción.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. Con un término de respuesta de quince **(15) días hábiles** siguientes a la recepción.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por la Administración Municipal. Con un término de respuesta de quince **(15) días hábiles** siguientes a la recepción.

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Administración Municipal. Debe resolverse dentro de los quince **(15) días hábiles** siguientes a su recepción.

Denuncia: Es la puesta de conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético profesional. Debe resolverse dentro de los quince **(15) días hábiles** siguientes a su recepción.

Solicitudes miembros del Congreso de la República: Requerimiento realizado por una persona en calidad de Congresista en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso, la cual debe atenderse en un tiempo máximo cinco **(5) días hábiles** siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.

Solicitudes de periodistas: Es un requerimiento realizado por una persona en calidad de su ejercicio profesional como periodista en la cual solicita información de interés general la cual debe atenderse en un tiempo máximo cinco **(5) días hábiles** siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.



MANUAL Y PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Solicitudes de otras autoridades públicas: Es un requerimiento realizado por otra autoridad pública, no señalado en las otras la cual debe atenderse en un tiempo máximo de diez **(10) días hábiles** siguientes a su recepción.

Felicitación: Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados. Debe resolverse dentro de los quince **(15) días hábiles** siguientes a la recepción.