

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 1 de 20



ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN.

**Grupo Interno de Trabajo de
Atención al Ciudadano.
Secretaria General.
2025.**

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO.

1.

INTRODUCCIÓN.....

4

2.

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

5

3.

INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA.....

5

3.1.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

5

3.2

DEBERES DE LA CIUDADANÍA.

5

4.

DEBERES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE POPAYÁN.

6

5.

CANALES INSTITUCIONALES Y HORARIOS DE ATENCION.....

6

5.1.

CANALES DE ATENCION TELEFONICA DE LA ENTIDAD.....

6

5.2.

CORREOS ELECTRONICOS PARA RECEPCIÓN DE PQRS.

7

5.3.

CORREO ELECTRONICO DE LA SECRETARIA DE TRANSITO.

7

5.4.

CORREOS ELECTRONICOS PARA RECEPCION DE ACCIONES JUDICIALES

8

6.

FORMULARIO WEB PARA RECEPCIÓN DE PQRS DE LA ENTIDAD.

8

7.

FORMULARIO WEB PARA RECEPCIÓN DE PQRS DIRIGIDAS A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.

9

8.

CANALES PRESENCIALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN.....

9

9.

REDES SOCIALES.....

10

10.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....

10

11.

LINEAMIENTOS PARA SERVIDORES Y CONTRATISTAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

11

11.1

LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....

11

11.2

LINEAMIENTOS PAR LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

12

12.

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....

13

13.

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL.....

16

14.

LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO.....

17

15.

LINEAMIENTOS DE INCLUSION Y ACCESIBILIDAD.....

18

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 3 de 20

15.1. ATENCIÓN INCLUSIVA PARA TODAS LAS PERSONAS SIN EXCEPCIÓN..... 18

15.2. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA. 18

15.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MOTORA.....19

15.4. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.....19

15.5. ATENCIÓN A PRERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL19

15.6. ATENCION A PERSONAS CON TALLA BAJA.....19

16. ANEXOS. 20

17. CONTROL DE ACTUALIZACIONES. 20

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 4 de 20

1. INTRODUCCIÓN.

La Administración Municipal de Popayán en cumplimiento del orden constitucional, presenta el siguiente Protocolo de Atención para la Ciudadanía. Documento en el cual se establecen los lineamientos para acceder a los canales de atención, servicios y trámites que ofrece la entidad, así como las orientaciones básicas para los servidores públicos que interactúan con la ciudadanía. El protocolo busca mejorar el servicio y fomentar la confianza ciudadana en la entidad, por esta razón contiene la política de servicio a la ciudadanía, la información sobre el acceso y uso de los canales disponibles por la entidad y los lineamientos necesarios para la prestación del servicio a la ciudadanía por los contratistas y servidores públicos de la entidad.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 5 de 20

2. POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

La Administración Municipal de Popayán se compromete a garantizar los derechos de la ciudadanía, mejorar la relación entre la ciudadanía y la entidad, con servicios de calidad, oportunos y confiables, bajo los principios de transparencia para responder a las necesidades de la ciudadanía.

3. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA.

3.1. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por los medios establecidos por la entidad, en los horarios atención establecidos en el presente documento en el numeral 7.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan Funciones Administrativas.
- ✓ Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir ya que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

3.2 DEBERES DE LA CIUDADANÍA.

- ✓ Cumplir la Constitución Política de Colombia y las Leyes.
- ✓ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las situaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 6 de 20

- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Brindar un trato respetuoso con los servidores públicos y personal contratista de la Administración Municipal.

4. DEBERES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE POPAYÁN.

- ✓ Tratar de manera respetuosa a todas las personas sin distinción y atenderlas diligentemente.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas (40) a la semana en los horarios atención establecidos en el numeral 5 del presente documento.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas en los horarios atención establecidos en el numeral 4 del presente documento.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una **carta de trato digno** al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación en los horarios atención establecidos en el numeral 5 del presente documento.
- ✓ Encargar a una dependencia especializada la Función de atender quejas y brindar atención y orientación al ciudadano.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para atender cómoda y ordenadamente al público.

5. CANALES INSTITUCIONALES Y HORARIOS DE ATENCION.

La Administración Municipal coloca a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

5.1. CANALES DE ATENCION TELEFONICA DE LA ENTIDAD.

La Administración Municipal dispuso de las siguientes líneas telefónicas para recepcionar las PQRDS y brindar información a la ciudadanía sobre trámites y servicios de la entidad.

- Línea Móvil Alcaldía de Popayán: [3214965013](tel:3214965013).
- Línea Fija Alcaldía de Popayán: [6028243075](tel:6028243075).
- Línea Telefónica Secretaria de Tránsito Municipal: [6028323334](tel:6028323334).

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 7 de 20

HORARIOS DE ATENCIÓN. El horario de atención disponible de las Líneas Telefónicas de la entidad es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 del mediodía y de 2:00pm a 5:00 pm.

5.2. CORREOS ELECTRONICOS PARA RECEPCIÓN DE PQRS.

La Administración Municipal de Popayán coloca a disposición de la ciudadanía los siguientes dos (2) correos institucionales exclusivamente para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (**PQRS**).

1. CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.

El correo electrónico disponible para brindar atención a la ciudadanía por parte de la Administración Municipal de Popayán es el siguiente:

atencionalciudadano@popayan.gov.co

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar PQRS, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La administración del correo atención al ciudadano se encuentra a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General.

HORARIO DE ATENCION. El horario de atención del correo electrónico atencionalciudadano@popayan.gov.co estará disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. en jornada continua.

2. CORREO ELECTRONICO DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.

La Administración Municipal para la atención exclusiva de la comunidad educativa a cargo de la Secretaría de Educación, coloca a disposición el siguiente correo institucional.

sac.sem@popayan.gov.co

Este canal permite a la comunidad educativa, interponer mediante comunicaciones escritas realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (**PQRS**). Pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Secretaría de Educación Municipal. El correo electrónico para la atención de la comunidad educativa del municipio de Popayán se encuentra a cargo del grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal.

HORARIO DE ATENCION. El correo electrónico sac.sem@popayan.gov.co para recepcionar PQRS de la secretaria de educación municipal estará disponible en el siguiente horario. De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua.

5.3. CORREO ELECTRONICO DE LA SECRETARIA DE TRANSITO.

La Administración Municipal para la atención exclusiva de los requerimientos de entes de control, la Rama Judicial y el Ministerio Público relacionados con la Secretaría de Tránsito dispone el siguiente correo electrónico.

pqrs.transito@popayan.gov.co

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 8 de 20

Este canal permite la recepción exclusiva de requerimientos de entes de control, la Rama Judicial y el Ministerio Público por medio de comunicaciones escritas relacionadas con el que hacer de la Secretaria de Tránsito Municipal.

HORARIO DE ATENCIÓN. El correo electrónico pqrs.transito@popayan.gov.co para recepcionar los requerimientos de entes de control, la Rama Judicial y el Ministerio Público relacionadas con el funcionamiento de la Secretaria de Tránsito, se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.

5.4. CORREOS ELECTRONICOS PARA RECEPCION DE ACCIONES JUDICIALES

La Administración Municipal para la atención exclusiva de los requerimientos judiciales emitidos por los organismos de la Rama Judicial coloca a disposición el siguiente correo electrónico:

notificacionesjudiciales@popayan.gov.co

La Administración Municipal de Popayán de conformidad con lo establecido por el artículo 197 de la Ley 1437 de 18 de enero de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", recibirá las notificaciones judiciales por este medio. La administración del correo notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica de la Administración Municipal.

HORARIO DE ATENCIÓN. El correo electrónico notificacionesjudiciales@popayan.gov.co estará disponible en el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada continua.

6. FORMULARIO WEB PARA RECEPCIÓN DE PQRSD DE LA ENTIDAD.

En la página web de la entidad www.popayan.gov.co se encuentra disponible el siguiente formulario para interponer derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias:



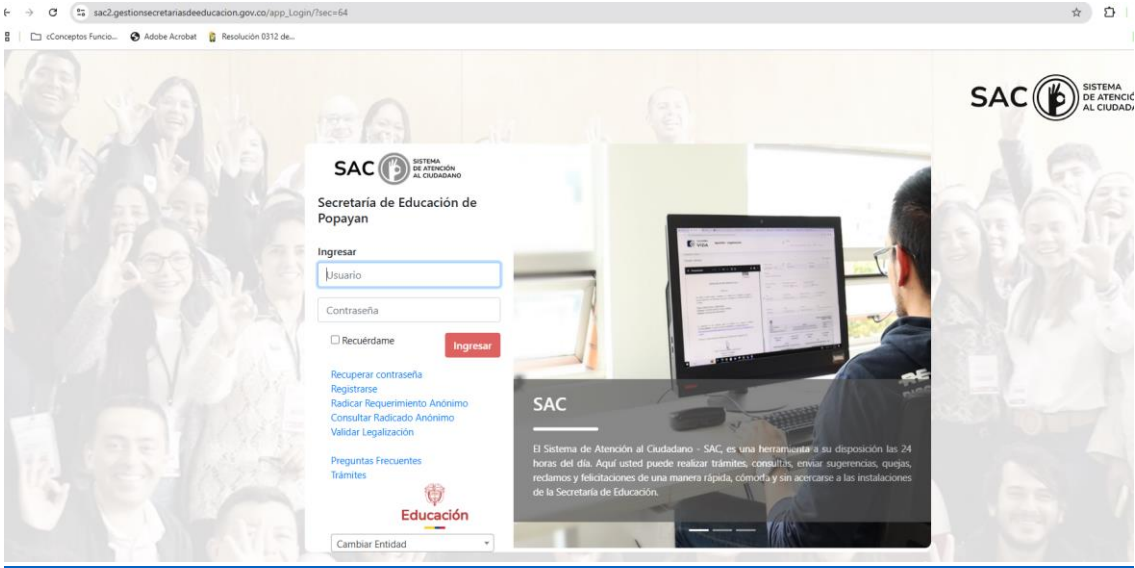
<https://pqrs.popayan.gov.co>

HORARIO DE ATENCIÓN. El Horario de Atención del formulario WEB de la entidad es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. En jornada continua.

7. FORMULARIO WEB PARA RECEPCIÓN DE PQRSD DIRIGIDAS A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.

En la página web www.popayan.gov.co de la entidad se encuentra disponible un enlace para la recepción de trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, exclusivamente para la Comunidad Educativa Docentes, directivos docentes, estudiantes padres de familia del municipio de Popayán. A través del siguiente enlace:

http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=64



HORARIO DE ATENCIÓN. El portal web disponible para colocar la recepción de trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, exclusivamente para la Comunidad Educativa. Docentes, directivos docentes, estudiantes padres de familia del municipio de Popayán de la ciudadanía estará disponible las 24 horas del día.

8. CANALES PRESENCIALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN.

La Administración Municipal de Popayán coloca los siguientes canales presenciales para adelantar los tramites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias de la ciudadanía.

- ✓ **VENTANILLA ÚNICA.** Carrera 6 # 4 -21 Edificio el CAM. Primer Patio Primer Piso. **HORARIOS DE ATENCION:** Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00pm y de 2:00 pm -5:00 pm.
- ✓ **VENTANILLA ÚNICA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.** Carrera 6 # 4 -21 Edificio el CAM. Quinto Patio Primer Piso. **HORARIOS DE ATENCIÓN.** Lunes a viernes 8:00 am -12:00pm y de 2:00 pm -5:00 pm

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 10 de 20

- ✓ **VENTANILLA ÚNICA SECRETARIA DE TRANSITO.** Carrera 2, calle 25 Norte, Sector Pomona vía al Huila.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a jueves: 8:00 am -1:00pm y de 2:00 pm - 4:50 pm.

Viernes: 8:00am a 1:00pm y de 2:00 a 4:30pm

9. REDES SOCIALES.

FACEBOOK:

https://www.facebook.com/alcaldiadepopayan?ref=embed_page

<https://www.facebook.com/alcaldiadepopayan/>

YOUTUBE:

https://www.youtube.com/channel/UCpmTTdAgAv8frw_ZedlcX4w

INSTAGRAM:

<https://www.instagram.com/alcaldiapopayan/>

TWITTER:

https://x.com/AlcaldiaPopayan?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor

Las redes sociales se encuentran a cargo del Jefe de la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Administración Municipal de Popayán.

10. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

La administración municipal establece los siguientes atributos para garantizar un servicio de calidad debe tener ciertos atributos para que cumpla con la expectativa de la ciudadanía y por tanto debe ser:

- ✓ **Respetuoso y efectivo:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias, donde el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía.
- ✓ **Amable:** con un trato cortés y a la vez sincero con el ciudadano.
- ✓ **Confiable:** En ninguna circunstancia se puede recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria, debe ser de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** Prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones de ninguna índole.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 11 de 20

- ✓ **Oportuno:** en el momento adecuado, en los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ **Transparente:** Debe inspirar confianza en la comunidad, evitar acciones que puedan poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del Estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente, facilita la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.
- ✓ **Paciencia:** Mantener la calma y la cortesía, especialmente cuando se trata con clientes/usuarios frustrados o indecisos.
- ✓ **Competencia y Conocimiento:** Demostrar experiencia y conocimiento sobre el producto, servicio o proceso para responder preguntas con precisión y resolver problemas eficazmente.

11. LINEAMIENTOS PARA SERVIDORES Y CONTRATISTAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

11.1 LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

- ✓ **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.
- ✓ **Comportamiento.** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- ✓ **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✓ **La Postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 12 de 20

- ✓ **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.

11.2 LINEAMIENTOS PAR LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

El canal presencial es una Forma de comunicación directa entre la ciudadanía y los servidores de Alcaldía de Popayán que se realiza en las instalaciones de la entidad. En este canal las personas pueden hacer trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia sobre las actividades de la Alcaldía de Popayán.

CONTACTO INICIAL.

La atención presencial se inicia desde que cada persona ingresa a las instalaciones de la Alcaldía y su primer contacto es realizado por el personal de seguridad quien deberá:

- ✓ Abrir la puerta a la persona cuando se aproxime evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual y sonreír generando confianza
- ✓ Saludar: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a la Alcaldía de Popayán”.
- ✓ Dirigir al ciudadano o ciudadana al Punto de Orientación e Información ubicado en la puerta principal.
- ✓ En este punto se debe realizar el filtro para verificar qué trámite desea realizar el ciudadano/a.
- ✓ De acuerdo con el trámite se dirige el ciudadano/a la ventanilla única. Oficina atención al ciudadano o la dependencia correspondiente de atender su requerimiento.
- ✓ El personal de seguridad debe informarle de manera cordial y respetuosa si el ciudadano/a lleva un paquete u otro objeto se hace la revisión, esto con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Alcaldía.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO:

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a la Alcaldía de Popayán”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 13 de 20

- ✓ Preguntarle a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Dedicarse en Forma exclusiva a cada persona que se está atendiendo y escucharla con atención.
- ✓ El servidor debe verificar que entiende la necesidad con Frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a sus preguntas y darle toda la información que requiera de Forma clara y precisa.

RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO.

- ✓ Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse a la persona y explicarle por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de inmediato indicar las razones y la fecha aproximada en qué será resuelta la solicitud.
- ✓ El servidor debe informar claramente el número de radicado, cómo puede hacer seguimiento y el medio a través del cual puede hacerlo (correo, página web, etc.)

EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de Fondo.
- ✓ Retroalimentar a la persona sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ✓ Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Preguntarle como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despedirse con una sonrisa llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” “Sra.”

12. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la persona a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 14 de 20

ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono. Mantener una postura relajada y natural.
- ✓ Evitar palabras técnicas remplazándolas por otras de uso habitual (Utilizar un lenguaje claro y sencillo)
- ✓ Se debe evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), las onomatopeyas (sonidos como jujum, aja) o diminutivos.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Alcaldía, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Antes de iniciar a atender las llamas, revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles, así como las novedades del servicio mientras se estuvo Fuera de turno.

LINEAMIENTOS EN EL CONTACTO INICIAL.

- ✓ Contestar la llamada en los primeros 5 segundos.
- ✓ Saludar diciendo “Buenos días/tardes/noches, está comunicado con la Alcaldía de Popayán, habla con (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- ✓ Dirigirse por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- ✓ Escuchar atentamente tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido. Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.
- ✓ Evitar entrar en confrontación o discusiones.
- ✓ Mostrar empatía con el caso del ciudadano o ciudadana.
- ✓ Controlar el tono de voz y el ritmo de la llamada, evitando subir la voz en determinadas situaciones que puedan interpretarse como agresividad, también es importante que el tono de voz no sea muy bajo para no demostrar actitudes que denoten desgano o pereza.
- ✓ Evitar criticar o culpar al ciudadano o ciudadana por las decisiones que se hayan tomado.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 15 de 20

- ✓ No generar sonidos incómodos que provengan de la boca o la garganta (chasquear, sorber o similares)
- ✓ Este canal es de carácter informativo NO es posible radicar PQRSD a solicitud y aprobación del solicitante.
- ✓ Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.

LINEAMIENTOS SI DEBE COLOCAR LA LLAMADA EN ESPERA.

- ✓ El tiempo máximo de la llamada en espera es de 2 minutos. En caso de requerir más tiempo se debe retomar la llamada e informar al ciudadano o ciudadana que se está realizando la consulta.
- ✓ Dejar en tono de espera o silenciar la llamada mientras se está realizando la consulta.
- ✓ Explicar por qué debe poner la llamada en espera, decirle el tiempo aproximado
- ✓ que tendrá que esperar y confirmar si está de acuerdo
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada, si la persona acepta, debe pedir su número telefónico y efectivamente llamarle.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

LINEAMIENTOS PARA LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- ✓ Verificar que se entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente utilizando el guion establecido para tal fin y remitirle a la encuesta de satisfacción.

LINEAMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS.

La Alcaldía de Popayán brinda esta herramienta en las siguientes situaciones:

- ✓ Cuando la persona diligencia una solicitud y no es de nuestra competencia, se devuelve llamada para informar que, se dio traslado a la entidad competente.
- ✓ Cuando un requerimiento ingresa incompleto, se solicita enviar de nuevo con los adjuntos correspondientes.
- ✓ Cuando el asunto no es claro se devuelve llamada para solicitar la aclaración.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 16 de 20

13. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL.

El canal oficial de recepción y radicación donde La ciudadanía podrá hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través <https://pqrs.popayan.gov.co/> de la Alcaldía de Popayán.

TENER EN CUENTA:

- ✓ Es importante que la información del Formulario de PQRSDF esté completamente diligenciada.
- ✓ Las peticiones también pueden radicarse de manera anónima
- ✓ Todas las peticiones deben ser respondidas en los tiempos establecidos por la ley según el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 donde se estipula que: (10) días hábiles para peticiones de información, (15) días hábiles para peticiones generales y (30) días hábiles para peticiones de consulta.
- ✓ Las peticiones no tienen costo y pueden hacerse personalmente sin necesidad de un tercero.
- ✓ Los menores de edad pueden también presentar sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.
- ✓ En caso de recibir una PQRSDF por el correo electrónico atencionalciudadano@popayan.gov.co, este se atenderá en riguroso orden de recepción. Este procedimiento garantiza un tratamiento equitativo y eficiente para todas las comunicaciones entrantes a nuestra entidad. El o la solicitante recibirá respuesta automática de la radicación al correo electrónico relacionado en la solicitud.

EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

- ✓ En caso de recibir una PQRSDF incompleta solicitar al ciudadano o ciudadana que en un lapso no mayor a 10 días hábiles complete la petición.
- ✓ Una vez recibida la petición se debe responder de manera oportuna.
- ✓ Resolver de Fondo con un lenguaje claro, preciso y coherente.
- ✓ Al cumplir con estos requisitos se garantizará el derecho Fundamental de petición según el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 17 de 20

EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.

- ✓ La gestión de PQRSDF se mide a través del indicador de oportunidad consolidado y publicado en el informe de PQRSDF de la entidad.
- ✓ Puede hacer seguimiento a la gestión de las solicitudes a través del Sistema para la gestión de documentos ORFEO.

14. LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO.

Los correos electrónicos de la entidad son canales de comunicación que permite recibir mensajes de la ciudadanía. Es una forma rápida, eficiente y económica de comunicarse con la Alcaldía de Popayán.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

- ✓ Las comunicaciones que se gestionan a través de estos canales oficiales, se radican hasta las 17:00 p.m. en riguroso orden de recepción. Este procedimiento garantiza un tratamiento equitativo y eficiente para todas las comunicaciones entrantes a nuestra entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud nos compete; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar al solicitante. Como funcionarios es importante revisar diariamente el correo y el ORFEO, para el seguimiento interno y la adecuada gestión de los plazos de respuesta dentro de la Alcaldía de Popayán.

ASPECTOS EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

- ✓ Evita manipular el documento físico para evitar su deterioro ubicándolo en su expediente correspondiente.
- ✓ En el campo “Destinatario” designar al remitente principal. Esta es la persona a quien se la comunicación.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y precisión en el campo “Asunto”
- ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación sean internas o externas.
- ✓ Escribir siempre en Forma impersonal, por ejemplo: *“De acuerdo a la solicitud recibida con radicado IEJWJ77... se dirige la siguiente respuesta” “...a continuación, se anexa la información solicitada y de igual manera se indica el enlace donde puede ser consultada”*.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas (líneas de máximo de 80 caracteres). 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 use mayúsculas sostenidas, negrillas, ni signos de admiración.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, tenga en cuenta que la información sea puntual y necesaria para la ciudadanía. Revise que estén en Formato no editable es decir PDF.
- ✓ Antes de enviar, revisar de manera completa el mensaje. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala imagen de la alcaldía Municipal o quien recibe el correo electrónico.
- ✓ Al redactar un comunicado, sigue los parámetros para escribir en lenguaje claro.
- ✓ **Claridad:** Las respuestas deben ser claras y comprensibles para el ciudadano, evitando el uso de tecnicismos o jerga innecesaria.
- ✓ **Oportunidad:** Las respuestas deben ser emitidas en un tiempo razonable de acuerdo con los plazos establecidos por la normativa vigente o las políticas internas de la Entidad.
- ✓ **Compleitud:** debe contener toda la información que solicita el petionario.
- ✓ **Pertinencia:** Cuando la petición tiene que ver con el asunto en cuestión o cuando pertenece o se corresponde con el tema.

15. LINEAMIENTOS DE INCLUSION Y ACCESIBILIDAD.

15.1. ATENCIÓN INCLUSIVA PARA TODAS LAS PERSONAS SIN EXCEPCIÓN.

En la Alcaldía de Popayán trabajamos para consolidar una cultura de inclusión y equidad, especialmente en la atención a todas las personas, para dar respuesta ágil, oportuna y respetuosa a sus peticiones con indicaciones claras y precisas de los procedimientos. Por lo anterior, todas las personas que interactúan con la ciudadanía deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de las tipologías de discapacidad; el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.

15.2. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA.

- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta

	ALCALDÍA DE POPAYÁN	OD-GAC-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página: 19 de 20

que pueda atender.

- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

15.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador bastón.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

15.4. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

15.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

15.6. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

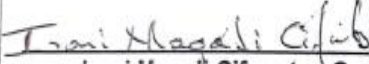
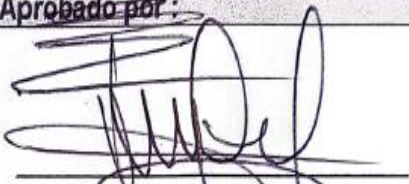
- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

16. ANEXOS.

- Ley 1437 de 2011, Artículo 3 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA).
- Resolución 1904 de 2017
- Ley estatutaria 1618 de 2013.
- Ley 1996 de 2019.
- Sentencia T-425-22.

17. CONTROL DE ACTUALIZACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12 /Octubre/2017	Se crea el documento en la entidad para mejorar la prestación del servicio.
02	14 /Junio / 2020	Se actualiza el documento con los nuevos lineamientos para la atención en cada canal institucional definido por la entidad
03	30 /Septiembre /2025.	Se actualiza el documento con los lineamientos para acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad y también para los servidores públicos ya que presenta las orientaciones básicas para interactuar frente a la ciudadanía.

Elaborado por :	Revisado por:	Aprobado por :
 Ironi Magali Cifuentes G. Cargo: Secretaria ejecutiva -04	 Carlos Andrés Muñoz. Cargo: Profesional Universitario SIG MECI- Calidad	 Edwin Heiver Muñoz Vásquez. Cargo: Secretario General