

# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA PRESTAR EL SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	<b>7</b>
<b>7. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO</b> .....	<b>8</b>
<b>8. DIRECTORIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b> .....	<b>8</b>
<b>9. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	<b>9</b>
Canal Presencial.....	9
Canal Telefónico – Línea única de atención 195 .....	9
Canales virtuales.....	10
ALBA – Asistente Virtual de la Alcaldía de Barranquilla.....	11
<b>10. PROTOCOLOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	<b>11</b>
<b>10.1. Procedimiento interno PQRS</b> .....	<b>11</b>
<b>10.2. Protocolos para el buen servicio</b> .....	<b>11</b>
<b>11. SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	<b>11</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Para la Alcaldía Distrital de Barranquilla, todos los esfuerzos se dirigen a garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, confiable, eficiente y de calidad ya que son los ciudadanos el eje principal de la gestión pública del Distrito; es por ello que este manual se constituye como la hoja de ruta de comunicación permanente con los diferentes grupos de interés de la ciudad; y su adopción continua y responsable por parte de toda la administración, es la clave para la prestación de un servicio de excelencia que cumpla con las necesidades y expectativas de toda la comunidad.

El Distrito se encuentra frente a una gran oportunidad para dar respuesta a la ciudadanía mediante la implementación de nuevos protocolos de atención, definición de políticas de servicio y la reestructuración de canales de atención, para satisfacer de manera eficiente y efectiva la demanda de trámites y servicios en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos del Distrito de Barranquilla; dentro de las normas, principios, valores y procedimientos de institucionalización, seguimiento y control que dirigen el accionar ético de nuestra entidad.

Los servidores públicos quienes brindan el servicio a la ciudadanía son la cara e imagen de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y es a través de cada uno de ustedes que los ciudadanos identifican el valor agregado del servicio. Por lo tanto, se invita a cada uno de los colaboradores Distrito de Barranquilla (funcionarios de planta y contratistas) a hacer parte integral del presente manual, conociendo los lineamientos y protocolos establecidos con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad.

De conformidad con el Decreto 0801 de 2020, es función primaria de la Secretaría General del Distrito “Dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar la operación de los procesos que se ejecutan en la Oficina de Relación con el Ciudadano adscrita a la Secretaría, en lo relacionado con la formulación, implementación y evaluación de las políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano, atendiendo las disposiciones definidas por las entidades competentes”, así mismo, como funciones secundarias están las de “Dirigir la formulación e implementación de estrategias para la atención al ciudadano en relación con el portafolio de Trámites y Servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente.”, “Liderar la implementación del Protocolo de Atención en el Distrito, para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad, de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.”, “Dirigir las acciones para el seguimiento, oportunidad y calidad de la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente.”, y “Gestionar el fortalecimiento de los canales de atención para el servicio al ciudadano, con el fin de tener una mejor interacción con ellos, en el marco de la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.”

Así mismo, de conformidad con el artículo 46 ibidem, son funciones primarias de la Oficina de Relación con el Ciudadano “Liderar al interior de la Alcaldía Distrital la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano, atendiendo las disposiciones definidas por las entidades competentes” y “Coordinar los procesos de actualización y mejora permanentemente del Sistema Único de Información de Trámites o el que haga sus veces, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.”, teniendo en cuenta lo anterior, es función de esta

**MM-RC-AC-M-001**

Oficina estandarizar, implementar y verificar el Protocolo de Atención de la Entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesaria la creación de un Manual de Atención al Ciudadano con el fin de estandarizar los servicios prestados por la Administración Central del Distrito de Barranquilla.

## 2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública que tiene el Distrito de Barranquilla a través de distintos canales; obedeciendo con los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

## 3. ALCANCE

El presente manual está dirigido a todos los funcionarios y contratistas del Distrito de Barranquilla, el cual sirve de guía para conocer los aspectos que se deben tener en cuenta para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos para los distintos canales de atención.

## 4. DEFINICIONES

**Atención al ciudadano:** acción planificada que realiza la entidad a través de los canales existentes, para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica según la competencia de la Alcaldía Distrital.

**Atención personalizada:** servicios prestados a todas las personas que personalmente requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento sobre los servicios que presta la Alcaldía de Barranquilla, y de las respuestas a sus PQRSD presentadas.

**Atención telefónica:** servicio que se presta a través de medio de comunicación sea móvil o fijo mediante el cual se brinda orientación o asistencia al ciudadano.

**Atención electrónica:** servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico, chat o redes sociales, medios por los cuales se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las PQRSD, presentadas a la entidad.

**Atributos del servicio:** características del proceso o cualidades que tiene un colaborador (funcionario o contratista) para prestar un servicio determinado.

**Calidad:** grado en que un servicio cumple con el propósito para el que fue creado y las expectativas y necesidades del ciudadano.

**Canales de atención:** medios y espacios dispuestos por la Alcaldía de Barranquilla para que los ciudadanos puedan acceder a los trámites y/o solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

**MM-RC-AC-M-001**

**Ciudadano:** toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiere de la prestación de un servicio de la alcaldía o presentación PQRS, ante la misma.

**Colaborador:** para efectos del presente documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran o prestan su servicio a la Alcaldía de Barranquilla.

**Consulta:** petición por medio de la cual una persona, entidad o autoridad solicita a la Administración que emita su opinión o concepto con relación a las materias a su cargo, las respuestas a las solicitudes de consulta no constituyen acto administrativo por constituir una opinión, en consecuencia, no es de obligatorio cumplimiento o ejecución en virtud de lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Denuncia:** puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional, pero lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Derecho de Petición:** de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política, el derecho de petición es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Expectativas:** esperanza o anhelo que los ciudadanos tienen cuando acuden a cualquier punto de atención de la Alcaldía. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar insatisfacción frente al servicio prestado.

**Garantía:** acción y efecto de asegurar lo estipulado en el trámite o servicio que se presta.

**Grupos de interés:** todos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por la prestación de un servicio, y tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éste. Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la Alcaldía, agrupados según sus atributos o variables similares.

**Herramienta de Gestión Documental:** software o sistema de información establecido por la Alcaldía para el registro, radicación, distribución, trazabilidad, custodia, seguimiento y control de las PQRS.

**Omniturno:** Sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos de atención presencial de acuerdo con el agendamiento previo (cita), y el trámite o servicio requerido.

**Otro procedimiento administrativo - OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional de la Alcaldía para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa del Distrito.

**Orientación al ciudadano/usuario:** forma en que están organizados los servicios, el cual está encaminado a cumplir con las necesidades e intereses de sus ciudadanos.

**Percepción:** manera de sentir el servicio prestado, las conclusiones que obtiene un ciudadano sobre la forma en que se le prestó un servicio.

**MM-RC-AC-M-001**

**Protocolo de servicio:** Guía que contiene orientaciones básicas para facilitar la gestión de los colaboradores ante el ciudadano, garantizando la mayor efectividad en los canales de atención.

**PQRSD:** abreviatura de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

**Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

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

**Retroalimentación:** mecanismo por el cual un funcionario refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta

**Satisfacción:** percepción de los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba

**Servicio:** Es el resultado de la articulación de diferentes actuaciones realizadas por la Alcaldía a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, de acuerdo con los procedimientos establecidos y encaminados a la satisfacción del peticionario.

**Servidor público:** de conformidad con el artículo 123 de la Carta Política, “[...] son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios [...]” quienes “[...] están al servicio del Estado y de la comunidad [...]” y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

**Solicitud de Información:** acceso de la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de sus funciones.

**Sugerencia:** aportación de ideas o iniciativas para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**Tipología:** clasificación por tipo que se le da a la PQRSD en el momento de su registro en la herramienta de gestión documental dispuesta por la Entidad. El tipo puede corresponder a queja, petición, petición de 10 días, consulta, denuncia, solicitud de información; entre otros.

**Trámite:** paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

**Ventanilla única:** única instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRSD que un ciudadano puede interponer ante la Alcaldía de Barranquilla con un fin particular.

## 5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Art. 23
- Ley 962 de 2005 del Congreso de la República. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del

**MM-RC-AC-M-001**

Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art 6,8 y 9.

- Ley 982 de 2005 del Congreso de la República. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. Art 8.
- Ley 1171 de 2007 del Congreso de la República. Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios. Art 9.
- Ley 1437 de 2011 del Congreso de la República. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art 5,6,7,8, y 9
- Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República. 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. Art. 73,74 y 76
- Ley 1581 de 2012 del Congreso de la República. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1618 de 2013 del Congreso de la República. Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión. Art 14.
- Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República. 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. Art. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 24, 25, 26.
- Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República. 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. Capítulo 1.
- Ley 2052 de 2020 del Congreso de la República. 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. Art 17.
- Decreto 019 de 2012 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Art 12,13 y 14
- Decreto 1499 de 2017 de la Presidencia de la República. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 739 de 2020 del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla, por el cual se toman medidas para iniciar la atención y prestación de servicios de forma presencial de algunas funciones de la administración central.
- Resolución 002 de 2021 del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla, mediante el cual se actualiza el reglamento del ejercicio de derecho de petición y su trámite interno.

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA PRESTAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

### Compromisos de la Administración con el servicio al ciudadano

La Alcaldía de Barranquilla se encuentra comprometida con incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y de la ciudadanía en general, por lo cual promueve en sus colaboradores (funcionarios y contratistas), la incorporación de atributos de buen servicio en todos los canales de mantención. Para ello, el Distrito propenderá permanentemente por cumplir con el directorio de trámites y servicios vigente, y se esforzará por mejorar la prestación de los servicios de la mano del mejoramiento continuo de la administración y de las siguientes premisas:

**Priorice al ciudadano en todo momento**, es la razón de ser del servicio prestado

**Mantenga siempre buena disposición**, el trabajo en equipo y la articulación con las diferentes dependencias permitirá brindar soluciones integrales.

**Conozca bien el servicio que presta**, el Ciudadano se siente satisfecho cuando recibe lo que espera, y esto se logra conociendo bien el proceso.

**Marca la diferencia**, cada atención es la oportunidad para hacer que un ciudadano se sienta bien atendido o insatisfecho.

**Mantente alerta**, fallar en un solo punto puede afectar el servicio, por lo cual se debe siempre estar atento al proceso y las necesidades del ciudadano.

**Retroalimenta tu equipo de trabajo**: los colaboradores son el primer Ciudadano de una entidad, mantén comunicación abierta para identificar aspectos por mejorar.

**La calidad del servicio la valora el cliente**, son los Ciudadanos quienes, en su mente y su sentir, hacen su valoración.

**Siempre se puede mejorar**, las metas alcanzadas son la oportunidad para plantearse nuevos objetivos.

**Piensa en equipo**, todos en la Alcaldía trabajan en pro de la satisfacción del Ciudadano independiente del trámite, servicio o proceso que se esté desarrollando.

### Atributos del Servicio

**Accesibilidad**: posibilidad de acceder fácilmente, desde cualquier canal de la institución.

**Capacidad de respuesta**: servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

**Cortesía**: personal atento, respetuoso y amable con los Ciudadanos.

**Credibilidad**: imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los Ciudadanos.

**Fiabilidad**: capacidad de ejecutar el servicio ofrecido sin errores.

**Seguridad**: generación de confianza y confidencia al ciudadano

**Profesionalismo**: personal calificado y comprometido.

**Empatía**: atención individualizada y cuidadosa al ciudadano.



## 7. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO<sup>1</sup>

### Derechos

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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 disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 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 que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por 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 humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes de la república.

### Deberes

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## 8. DIRECTORIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

El directorio de trámites y servicios del Distrito de Barranquilla está diseñado para que todos los ciudadanos conozcan sobre los requisitos y formatos que debe presentar para realizar un trámite o solicitar un servicio ante el Distrito.

---

<sup>1</sup> Carta de trato digno Alcaldía de Barranquilla

Para consultarlo se puede acceder mediante el siguiente link:

<https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/directorio-tramites-y-servicios>

Cualquier modificación, ajuste, actualización de los trámites, servicios o actividades que se relacionen con el ciudadano, su atención directa o los diferentes canales de atención deben ser socializados con la Oficina de Relación con el Ciudadano, para apoyar con la implementación y comunicación a la comunidad en general.

## 9. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### Canal Presencial

La Alcaldía de Barranquilla brinda a los ciudadanos atención personalizada y solución a los requerimientos y consultas de trámites y servicios, tanto en la Sede Principal de la Alcaldía como en los diferentes puntos de atención. Es por ello, que la Alcaldía ha hecho su mayor esfuerzo para descentralizar los servicios en los siguientes puntos:

Sede principal: Calle 34 # 43 – 31

Módulos de atención al ciudadano y oficinas administrativas de diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital.

Otras sedes:

La información sobre apertura a público y horarios y atención presencial se encuentra actualizada de manera permanente en el sitio web de la alcaldía, ingresando por la opción “NUESTRAS SEDES” al final del sitio web, o mediante el siguiente enlace: <https://www.barranquilla.gov.co/nuestras-sedes>.

La atención al público se podrá ver interrumpida de conformidad con el artículo 215 de la Constitución Política, el cual indica que el Presidente de la República, con la firma de todos los ministros, en caso de que sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos 212 y 213 de la norma superior, que perturben o amenacen perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país, o que constituyan grave calamidad pública, podrá declarar el Estado de Emergencia Económica, Social y/o Ecológica, por períodos hasta de treinta (30) días en cada caso, que sumados no podrán exceder de noventa (90) días en el año calendario.

Así mismo, según la misma norma constitucional, una vez declarado el Estado de Emergencia Económica, Social y/o Ecológica, la autoridad máxima podrá dictar decretos con fuerza de ley, destinados exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos. Estos decretos deberán referirse a materias que tengan relación directa y específica con el estado de Emergencia Económica, Social y/o Ecológica, y podrán, en forma transitoria, establecer nuevos tributos o modificar los existentes. En igual sentido, podrá suspenderse la atención presencial al ciudadano cuando sobrevengan situaciones que impidan el normal funcionamiento de las sedes de atención y la normalidad en la prestación del servicio.

### Canal Telefónico – Línea única de atención 195

La línea única de atención al servicio de la ciudadanía es la línea 195, hace parte de la estrategia de omnicanalidad de la Alcaldía de Barraquilla; a la cual se puede marcar digitando el número 195 desde dispositivo fijo o móvil, sin asterisco, numeral o cualquier otro indicativo. Para el público que esté

**MM-RC-AC-M-001**

situado fuera del Distrito de Barranquilla la alternativa para marcar a la línea es (605) 4010205 o (605) 3161400 desde teléfono fijo o móvil, ya que es una línea territorial.

Por medio de la línea los ciudadanos pueden realizar consultas y estar en contacto con la Administración Distrital, de manera fácil y rápida. Cuenta, además, con plataforma de videollamada que facilita el acceso a personas con discapacidad auditiva; y con opción bilingüe en inglés, para atender a turistas y foráneos que deseen conocer sobre Barranquilla. Además de lo anterior, la Línea 195 permite realizar agendamiento de citas en las diferentes sedes de atención al ciudadano y brinda asesoría sobre los servicios en general que brinda la Administración Local. Adicionalmente, facilita a los ciudadanos la información de contacto en caso de emergencias o necesidades relacionadas con servicios públicos.

Este canal está disponible las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana desde cualquier dispositivo telefónico fijo o móvil. Para personas en condición de discapacidad auditiva, la Línea en Lenguaje de Señas Colombiano – LSC funciona de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 m. mediante el siguiente link <https://www.barranquilla.gov.co/alba/195lsc>

Mediante la Línea 195 la Alcaldía Distrital de Barranquilla hará tratamiento de los datos personales conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, informando y solicitando de manera previa al usuario la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

### Canales virtuales

#### **Página web**

El sitio web oficial de la Alcaldía es [www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co) y permite a los ciudadanos conocer toda la información de interés de la Alcaldía de Barranquilla, así como los trámites y servicios en línea, el cual incluye los vínculos transaccionales y formatos descargables que le apliquen al trámite requerido por los ciudadanos.

#### **Ventanilla única virtual**

Es el espacio web en el que los ciudadanos pueden realizar consultas, radicar solicitudes, PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) o adelantar trámites según las disposiciones de estos. También puede efectuar el seguimiento a lo anterior mediante el radicado y contraseña asignados, permitiendo conocer el estado y las respuestas de las solicitudes realizadas.

Los ciudadanos pueden acceder mediante la [ventanilla única virtual](#) o accediendo a la página web de la alcaldía en la opción “Atención al Ciudadano” o mediante en siguiente enlace:

<https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd>

#### **Email**

Los ciudadanos también pueden remitir sus solicitudes a la siguiente cuenta de correo electrónico, según sea el caso:

- Notificaciones judiciales: [notijudiciales@barranquilla.gov.co](mailto:notijudiciales@barranquilla.gov.co)

## ALBA – Asistente Virtual de la Alcaldía de Barranquilla

Es el sistema omnicanal de la Alcaldía, el cual incluye una línea de atención telefónica y un asistente virtual, a través de los cuales los barranquilleros tienen información 24/7 de los trámites y servicios, pueden solicitar turnos para atención presencial, acceder a ofertas laborales, becas, convocatorias y otras oportunidades vigentes, reportar hechos que pongan en riesgo la seguridad y sana convivencia de su comunidad, entre otros.

Los ciudadanos pueden contactar a ALBA desde diferentes opciones, las cuales se detallan a continuación y pueden ser consultadas a mayor detalle en la página web de la alcaldía en el siguiente enlace: <https://www.barranquilla.gov.co/alba>

Esta herramienta brinda información acerca de trámites y servicios de distintas dependencias del Distrito, y responde consultas a los usuarios a través de un Chatbot o chat automatizado, con inteligencia artificial. Es un canal de acceso voluntario, dirigido a personas mayores de 18 años, que requiere autorización de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales.

Los ciudadanos pueden acceder al Asistente virtual a través de diferentes medios, los cuales pueden ser consultados en la página web del Distrito:

<https://www.barranquilla.gov.co/alba/chatbot>

## 10. PROTOCOLOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

### 10.1. Procedimiento interno PQRS

El reglamento se aplica para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS de competencia de la Alcaldía Distrital, donde se establecen las pautas que deberán seguir los colaboradores de la entidad (servidores públicos y contratistas) en la atención de estas, de conformidad con las normas vigentes aplicables a la materia.

Adicionalmente, el documento traza de forma clara y detallada, la ruta que debe seguir el ciudadano para la correcta presentación y radicación de las PQRS ante la Alcaldía Distrital, a través de los canales definidos por la Entidad.

[MM-RC-AC-P-001 Procedimiento interno PQRS](#)

### 10.2. Protocolos para el buen servicio

Los protocolos que se relacionan en el anexo del presente manual constituyen un conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarios para la correcta organización y desarrollo de los trámites, servicios y procedimientos de cara al ciudadano.

[MM-RC-AC-I-001 - Protocolos de atención](#)

## 11. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento a las disposiciones establecidas en el presente manual está a cargo de la Oficina de Relación con el Ciudadano y los mecanismos de control le corresponden a la Gerencia de Control Interno de Gestión, a través de las herramientas correspondientes.