

MANUAL DE ATENCION CIUDADANO

Elaborado por: Adriana Barraza	Revisado por: Johnny Villegas	Aprobado por: Johnny Villegas
Original Firmado reposa en Oficina	Original Firmado reposa en Oficina	Original Firmado reposa en Oficina
Cargo: Contratista Servicios Profesionales	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Profesional Especializado
Fecha: 02/08/2024	Fecha: 02/08/2024	Fecha: 02/08/2024

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 2 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

CONTENIDO	
1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES	4
5. DEFINICIONES	4
6. ELEMENTOS COMUNES	5
7. ATRIBUTOS DEL SERVICIO	6
7.1 ACTITUD	6
7.2 LENGUAJE	7
7.3 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES	7
7.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	8
7.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS	8
8. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
8.1 Derechos de los ciudadanos	9
8.2. Deberes de los ciudadanos	9
9. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	9
9.1 Canal de atención Personalizada	10
9.2 Canal de atención Telefónica	10
11. Pasos para interponer una PQSRD	11
12. ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACION PARTICULAR, COMO ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS, PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE TALLA BAJA.	12
13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
14. CONTROL DE CAMBIOS	12

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 3 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

1. INTRODUCCION

La Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, es una entidad con acceso al alcance de todos, que direcciona todos los esfuerzos a garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, confiable, eficiente y de calidad, ya que la comunidad del Distrito de Barranquilla es nuestro principal eje de la gestión pública del Distrito.

Esto solo es posible si usted, quien es el servidor público que atiende a la ciudadanía, cuenta con la destreza y actitud contenidas en los lineamientos y protocolos que se establecen en el manual de atención al ciudadano de la entidad. Los servidores públicos que brindan el servicio a la ciudadanía, son la cara e imagen de la entidad y es a través de cada uno de ustedes que los ciudadanos identifican el valor agregado del servicio. Por lo tanto, estamos 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 normas, y procedimientos de institucionalización, seguimiento y control que dirigen el accionar de nuestra entidad. Invitamos a cada uno de los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, hacer parte integral del presente Manual, para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad.

Vale la pena precisar, que quienes brindan un servicio a la ciudadanía, generan la imagen externa de la institución que representan, y el ciudadano o ciudadana identifica el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que le mejora su calidad de vida. Además, en cualquier actividad el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que las ponen en práctica.

El manual para la atención al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la entidad comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución.

2. OBJETIVOS

- Busca establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Agencia con sus usuarios externos e internos, permitiendo hacer una atención integral a la ciudadanía haciendo un adecuado uso de los canales de servicios de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI.
- Mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano cumpliendo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad 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.
- Brindar a los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI (funcionarios y contratistas) elementos que les faciliten prestar la atención, orientación e información a

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 4 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

los usuarios a través de los diferentes canales y protocolos de atención dispuestos por la entidad.

3. ALCANCE

- Para efectos de ordenar, mejorar, optimizar recursos y capacidad de respuesta en la interacción que surge entre los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI y los usuarios.
- El presente manual está dirigido a todos los servidores y contratistas de la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, el cual sirve de guía para conocer los aspectos a tener en cuenta para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos para los distintos canales de atención.

4. RESPONSABLES

La responsabilidad de este manual corresponde, a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la entidad y que tienen que ver con la interacción de la ciudadanía.

Teniendo presente la corresponsabilidad de todos los componentes de la entidad en la atención que se brinda a un usuario/ciudadano en un determinado momento, es necesario reconocer que en primer lugar serán responsables de una atención al ciudadano con calidad aquellos funcionarios y aquellas dependencias que en ejercicio de su rol tienen permanente contacto con la ciudadanía; seguidos de estos todos los demás funcionarios de la Entidad.

5. DEFINICIONES

Atributos de Servicio: son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Nos permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona o de una institución como excelente, bueno, regular o malo.

Expectativa: esperanza o posibilidad de conseguir una cosa. **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la 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 en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar 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.

Satisfacción del Cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 5 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Usuario: que usa algo habitualmente por derecho o concesión. En nuestro caso nuestros usuarios son los ciudadanos.

Expectativa: esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

6. ELEMENTOS COMUNES

Los ciudadanos para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 6 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

7. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinguos, ni discriminaciones.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El servidor de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente todos los servicios que presta la entidad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

7.1 ACTITUD

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En razón, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta. De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 7 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

7.2 LENGUAJE

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

7.3 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 8 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

7.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

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

7.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

La persona asignada de la recepción de la entidad (ventanilla única), es el área encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es la recepción de la entidad (ventanilla única) responsable de dicho trámite. Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Formato de petición de quejas, reclamos sugerencias y denuncias (código GJ-F01)
- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

8. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 9 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

8.1 Derechos de los ciudadanos

- 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 cualquier medio 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 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.
- 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 y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

8.2. Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

9. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Tenemos los siguientes canales de atención:

- Canal de atención Personalizada
- Canal de atención Telefónica
- Canal de atención Virtual
- Canal de atención Escrito

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 10 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

9.1 Canal de atención Personalizada

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, con el fin de tramitar sus solicitudes o PQRD, solucionar los requerimientos y consultar los diferentes servicios.



9.2 Canal de atención Telefónica

Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción verbal en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

La línea telefónica está diseñada para poder orientar al ciudadano en los servicios que ofrece la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, así como recibir y resolver sus Solicitudes y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

En la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 3399730.



9.3. Canal de atención Virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRD.

En la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI, este canal se representa por medio de: portal web: www.barranquilla.gov.co/adi le permitirá conocer todos nuestros servicios en línea, Además, podrá interponer por este medio a través del formulario web su PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) y a través del correo electrónico: adi@barranquilla.gov.co. En redes sociales nos encuentras como:



+573168767382



@ADIBQUILLA



@adibquilla



@ADI_BQUILLA

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 11 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

9.4. Canal de atención Escrito

Compuesto por la correspondencia y las comunicaciones escritas, la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas con los servicios de la Entidad. En la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, se cuenta con una ventanilla única donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones.



10.PROTOCOLOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS:

Los siguientes documentos complementan el manual de atención al ciudadano

10.1 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

En la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, se conciben los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

En el presente manual se encuentran como anexo los siguientes protocolos:

- ❖ Protocolo para la prestación del servicio presencial
- ❖ Protocolo para la atención telefónica
- ❖ Protocolo para la atención virtual y redes sociales

11. Pasos para interponer una PQSRD

Tiempos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias peticiones de interés general y particular:

Es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, según lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con el contenido del Artículo 5° del Código Contencioso Administrativo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Art. 6° del C.C.A.). Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Peticiones

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 12 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

de información: Petición para que el funcionario dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Se resolverá en 10 días (Art. 22 y 23 C.C.A.).

Peticiones de consulta: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Se resolverán en 30 días (Arts. 25 ÍDEM).

12. ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACION PARTICULAR, COMO ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS, PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE TALLA BAJA.

Prestar un servicio ágil, oportuno y priorizado a los ciudadanos en condiciones de discapacidad, entendida esta en el ciudadano(a) que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, niños y niñas, desde el punto de vista legal, desde el nacimiento hasta los 18 años; adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera. Teniendo en cuenta que el grupo poblacional descrito en el párrafo anterior requiere una atención preferencial, las pautas relacionadas van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo:

- Si hay filas para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata. La persona encargada de ventanilla Única de atención atenderá de manera preferencial esta población, si hay un grupo de esta población se atenderán en orden de llegada y teniendo en cuanto a la situación particular física y sensorial en cada uno.
- Ubicarlos en los asientos o espacios destinados para ellos en la sala de espera.
- Establecer el tipo de tratamiento para otorgarle a la persona, según su estado particular, el servicio solicitado.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- <https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/normatividad-e-informacion-institucional>
- https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf
- <http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual de Atencion al Ciudadano 2018 Ver 2018.pdf>.

14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
-------	---------	------------------------

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 13 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024

1	30/09/2019	Creación del documento Manual atención del ciudadano
2	26/02/2020	Se actualiza logo /membrete del manual de atención al ciudadano. Se actualiza punto 5.4 Canal de atención escrito.
3	17/07/2022	SE Cambia al proceso de participación ciudadana PC-M01 Y se actualiza su información
4	04/07/2023	Se anexa tabla de aprobaciones
5	04/03/2024	Se actualiza logos y membretes
6	02/08/2024	Se actualiza logos y membretes de acuerdo al manual de identidad visual

14.ANEXO

A. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

  ALCALDÍA DE BARRANQUILLA	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PC-M01
		VERSIÓN: 6
		PÁGINA 14 DE 14
		FECHA DE APROB: 02/08/2024