



GOBIERNO DEL QUINDÍO

MANUAL Y PROTOCOLO DE LA  
**CIUDADANIA**

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Presentación</b>	3
1.1 PROCESO: Gestión Administrativa	
1.2 SUBPROCESO: Talento Humano	
<b>2. Objetivo</b>	
<b>3. Alcance</b>	
<b>4. Marco Legal</b>	
<b>5. ¿Qué es el Sistema Departamental de Servicio al Ciudadano?</b>	4
5.1. Principios De La Gestión De Servicio A La Ciudadanía	5
<b>6. Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los Servidores Públicos en Relación con el Servicio al Ciudadano</b>	7
6.1 Derechos del Ciudadano	
6.2 Deberes del Ciudadano.	
6.3 Derechos de los Servidores Públicos	
6.4 Deberes de los Servidores Públicos	8
<b>7. Canales de Atención al Ciudadano</b>	
7.1 Canal Presencial:	
7.2 Canal Virtual:	9
7.4 Mecanismos de atención al ciudadano	12
SEGUIMIENTO DE PQRS: <a href="http://ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/correspondence/search-pqrs-ciudadano">http://ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/correspondence/search-pqrs-ciudadano</a>	
<b>8. Protocolos De Atención Al Ciudadano</b>	12
8.1 Protocolos Atención Presencial:	
8.2 Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial:	
8.3 Protocolos Atención a población en situación de vulnerabilidad:	13
8.3.1. Protocolos Atención a población en situación de vulnerabilidad:	14
8.4 Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI	15
8.4.1 Protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGTBI	
8.5 Protocolo de Atención a Etnias	16
8.6 Protocolo Para la Atención Telefónica	
8.7 Protocolo Para La Atención Por Mensaje de Texto SMS	17
8.8 Protocolo en la Atención Virtual	18
8.9 Protocolo general para la atención virtual:	
8.10 Protocolo atención correo electrónico	
8.11 Protocolo atención Redes sociales	19
8.12 Protocolo Manejo de Conflictos:	20
<b>9. GLOSARIO</b>	21
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	22



# 1 PRESENTACIÓN

La Gobernación del Quindío fiel a su misión que consagra el cumplimiento de los fines esenciales del estado –servir a la comunidad en general y promover la participación colectiva– tiene como impronta la generación de estrategias y la adopción de mecanismos orientados a generar bienestar y satisfacción de sus clientes ciudadanos e internos. Las servidoras y los servidores públicos de la gobernación del Quindío están llamados a asumir una actitud de respeto, compromiso e identificación con la ciudadanía, brindando un trato humano y personalizado que responda de manera oportuna a las diversas necesidades del territorio. La calidad del servicio debe ser una actitud permanente de los servidores públicos y enmarcada bajo los principios de responsabilidad, respeto, compromiso, transparencia e igualdad, pilares fundamentales en el quehacer diario de la administración departamental. De esta forma la Gobernación se consolida como un ente integrador de la diversidad y la pluralidad que caracteriza el departamento del Quindío.

## 1.1 PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## 1.2 SUBPROCESO: TALENTO HUMANO

# 2 OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones y orientaciones necesarias para que los colaboradores, directivos y contratistas de la Gobernación del Departamento Quindío brinden una atención centrada en el ciudadano, buscando promover la transparencia y eficiencia en la gestión pública, así como fomentar el uso estratégico de las tecnologías de la información para facilitar el acceso y la participación ciudadana; todo ello con el fin de garantizar una prestación de servicios públicos con calidad, equidad e inclusión, en coherencia con los principios del buen gobierno y el compromiso institucional con el desarrollo del departamento.

# 3 ALCANCE

El presente Manual y protocolos de atención a la ciudadanía, es aplicable a todos los servidores públicos del Departamento del Quindío, en él se establecen los lineamientos para la atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual, y funcionan como una guía de referencia para entidades públicas y privadas; ofreciendo recomendaciones básicas y métodos prácticos que fortalezcan la interacción entre los servidores públicos y lo ciudadanía. Estos protocolos permiten unificar y aprovechar experiencias exitosas, optimizar los recursos, mejorar la capacidad de respuesta y en consecuencia elevar la calidad de vida tanto de quienes prestan los servicios como de quienes los requieren.

# 4 MARCO LEGAL

**Decreto 1499 de 2017** – Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (**MIPG**): incorpora el servicio al ciudadano como un eje estratégico de la gestión pública.

**Decreto 1083 de 2015** – Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública: compila la normatividad relacionada con la administración del talento humano y el funcionamiento institucional.

**Decreto 2106 de 2019** – Racionalización de Trámites: promueve la simplificación, automatización y eliminación de trámites innecesarios para mejorar la eficiencia administrativa.

**Decreto 1008 de 2018** – Política de Gobierno Digital: establece los lineamientos para garantizar un Estado más transparente, participativo y centrado en las necesidades ciudadanas.



**Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, fortaleciendo el control social.

**Ley 1755 de 2015** – Derecho Fundamental de Petición: regula los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer su derecho a requerir información, presentar solicitudes o quejas ante la administración pública.

**Ley 1437 de 2011** – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (**CPACA**): Regula las actuaciones administrativas, garantiza el debido proceso y el respeto por los derechos ciudadanos en su relación con el Estado.

**Ley 1581 de 2012** – Protección de Datos Personales: Establece normas para el tratamiento adecuado de los datos personales, fundamentales en los procesos de atención al ciudadano.

**Ley 1474 de 2011** – Estatuto Anticorrupción: Fortalece mecanismos de transparencia, prevención de la corrupción y promoción de la ética en la función pública.

**Ley 1341 de 2009** (modificada por Ley 1978 de 2019) – Sociedad de la Información: Impulsa el acceso universal a las TIC y su uso como herramienta para mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

**Ley 2052 de 2020** – Fortalecimiento del MIPG y del Sistema de Control Interno: Refuerza la articulación de componentes como la planeación, la gestión del talento humano y el servicio al ciudadano.

Guía de Atención al Ciudadano (**DAFP**) – Instrumento técnico que orienta a las entidades públicas sobre cómo mejorar sus servicios presenciales, telefónicos y virtuales, con un enfoque en la experiencia del usuario.

**Guía de Lenguaje Claro en la Administración Pública (DAFP)** – Promueve el uso de un lenguaje comprensible, sencillo y accesible en todos los canales de atención institucional.

**Manual para la Implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano** – Brinda lineamientos prácticos para integrar el enfoque de servicio en todas las áreas de la entidad pública.

**Política de Enfoque Diferencial e Inclusión** – Recomendaciones para garantizar un servicio respetuoso con la diversidad poblacional, étnica, de género y condición social.

**Política Nacional de Participación Ciudadana (CONPES 3654 de 2010)** – Fomenta mecanismos que fortalecen la interacción directa y efectiva entre la ciudadanía y las instituciones públicas.

**Política de Humanización del Servicio** – Impulsa una cultura institucional basada en la dignidad, la empatía y el respeto por las personas en el proceso de atención.

**Política Nacional de Servicio al Ciudadano (CONPES 3955 de 2019)**: establece acciones orientadas a fortalecer la experiencia ciudadana, mejorar la calidad en la atención y promover canales accesibles e inclusivos.

**Ordenanza 003 de 2017 Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía del Quindío** – Crea y regula el sistema departamental, articulando estrategias y acciones que promueven una atención ciudadana eficiente y de calidad en el contexto del departamento.

## 5 ¿QUÉ ES EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO?

El Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía constituye un ejercicio de sinergia institucional permanente, en el que confluyen esfuerzos de diversas entidades públicas de orden departamental, municipal y nacional, así como organizaciones privadas que, por la naturaleza de los bienes, trámites o servicios que ofrecen, colaboran activamente con la función pública.

Este sistema permite articular la prestación de trámites y servicios bajo principios de eficiencia,



equidad y accesibilidad, promoviendo una atención integral orientada a la satisfacción de los derechos y necesidades de la ciudadanía y al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Su operación se basa en una estructura dinámica de cooperación y corresponsabilidad, cuya composición se detalla en el siguiente esquema:



## 5.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**Ciudadanía como razón de ser:** Este principio reconoce de manera explícita a los ciudadanos y las ciudadanas como el eje central y la razón de ser de la Administración Pública, toda acción institucional, política o servicio debe orientarse a responder sus necesidades, expectativas y derechos, garantizando su participación activa y situando su bienestar en el centro de la gestión pública.

**Respeto:** Implica reconocer el valor intrínseco de cada persona, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, derechos y cualidades, este principio se manifiesta en un trato digno y considerado, tanto de los servidores públicos hacia la ciudadanía, como de la ciudadanía hacia los servidores, promoviendo así una relación basada en la empatía, la tolerancia y la sana convivencia en la sociedad.

**Transparencia:** Es un principio fundamental de la actuación de los poderes públicos, orientado a garantizar un manejo limpio, ético y adecuado de los recursos públicos, así como la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicas. La transparencia implica el acceso oportuno a la información, la apertura de los servicios y la participación consciente de los ciudadanos y ciudadanas en la toma de decisiones. Este principio se materializa a través de acciones como la rendición de cuentas, la visibilización de la información pública, la integralidad de la gestión institucional y el compromiso permanente con la lucha contra la corrupción.





**Equidad:** Este principio está directamente relacionado con la justicia social, reconociendo que todos los seres humanos son iguales en dignidad y, por lo tanto, deben contar con las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad se expresa en el reconocimiento de la diversidad y en la promoción de entornos incluyentes, donde se garantice la ausencia de discriminación por razones de género, etnia, edad, condición socioeconómica, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra situación. Implica un compromiso institucional con la inclusión, la igualdad de trato y el acceso justo a los servicios públicos.

**Colaboración armónica:** Es el trabajo conjunto y coordinado entre la administración departamental, los gobiernos locales, los particulares que ejercen funciones públicas y la ciudadanía. Este principio implica el compromiso compartido en el desarrollo de acciones articuladas en torno a la gestión de la información, la infraestructura, las capacidades técnicas, tecnológicas y humanas.

**Enfoque territorial:** Las acciones y decisiones públicas orientadas al servicio a la ciudadanía que se adopten deberá reconocer al territorio como un factor determinante en la gestión pública. Esto implica identificar y considerar aspectos particulares como las formas diferenciales de habitar, las condiciones geográficas, así como los lazos sociales y las construcciones culturales propias de cada comunidad.

**Consistencia:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Departamento, así como en aquellos gestionados por particulares que ejerzan funciones administrativas, se debe garantizar que toda persona usuaria reciba la misma información, sin importar el servidor público que lo atienda

**Accesibilidad:** La Administración departamental propende por un servicio cercano e incluyente, que facilite el ingreso a la ciudadanía a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**Calidad:** La Administración Departamental adoptará estándares de excelencia en la prestación del servicio a la ciudadanía, promoviendo una atención oportuna, empática, eficiente y de alto valor público. Este principio privilegia la comunicación clara y comprensible, garantizando que la información sea accesible para todas las personas y que los procesos se desarrollen con profesionalismo, efectividad y mejora continua.

**Efectividad:** Los procesos y procedimientos de las entidades departamentales deben ser ágiles, simples y orientados a resultados, disminuyendo costos y cargas innecesarias tanto para la administración como para la ciudadanía. Este principio garantiza una atención rápida, oportuna y resolutiva, que responda de manera efectiva a las inquietudes y necesidades de las personas, fortaleciendo la confianza institucional y el valor del servicio público.



## **6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO**

### **6.1 DERECHOS DEL CIUDADANO**

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades ya sea de forma verbal, escrita o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado, y a recibir información y orientación clara sobre los requisitos establecidos por la normativa vigente.
- Conocer el estado de cualquier actuación o tramite, salvo reserva legal, y obtener copias de los documentos correspondientes, asumiendo los costos de reproducción.
- Acceder a la información contenida en registros y archivos públicos, en los términos previstos por la Constitución y la ley, salvo que exista reserva legal.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito o por medios virtuales, sin necesidad de apoderado.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Ser tratado con respeto y consideración, reconociendo la dignidad inherente a toda persona humana.
- Recibir atención preferente y diferencial, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores o en condición de indefensión o debilidad manifiesta, conforme al artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de los deberes y responsabilidades por parte de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos o pruebas dentro de cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés legítimo.
- Recibir información y oportuna sobre el inicio de actuaciones administrativas y/o la aplicación de medidas sancionatorias, especialmente aquellas relacionadas con el inadecuado desarrollo de actividades económicas.

### **6.2 DEBERES DEL CIUDADANO.**

- Acatar la constitución, las leyes y las disposiciones vigentes, respetando el orden jurídico que rige la función pública.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, de aportar documentos o declaraciones falsas, o de realizar afirmaciones temerarias que entorpezcan los tramites.
- Ejercer sus derechos de manera responsable, evitando la reiteración de solicitudes notoriamente improcedentes que puedan afectar la eficiencia del servicio.
- Mantener un trato respetuoso y digno hacia los servidores públicos, reconociendo su rol como representantes de la función pública y garantes del interes general

### **6.3 DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

- Recibir capacitación continua y actualizada, orientada a fortalecer sus competencias, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de sus funciones en la atención a la ciudadanía.
- Ser tratados con cortesía y respeto, conforme a los principios fundamentales de la convivencia y las relaciones humanas, por parte de los ciudadanos y sus compañeros de trabajo.
- Gozar de los derechos consagrados en la Constitución Política, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos internos, los manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.



## 6.4 DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción alguna, reconociendo la dignidad inherente a cada ciudadano y ciudadana.
- Garantizar atención personal al público durante un mínimo de cuarenta **(40)** horas semanales, organizadas en horarios que respondan adecuadamente a las necesidades del servicio y de los usuarios.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario establecido para la atención al público.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y soportado en nuevas tecnologías, que garantice una atención ordenada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Usuario, en la cual se especifiquen los derechos de los usuarios y los medios disponibles para su garantía efectiva.
- Tramitar las peticiones recibidas por fax o medios electrónicos, conforme al derecho que tiene la ciudadanía a presentar solicitudes, obtener información y orientación por cualquier canal válido.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atención a quejas y reclamos, y la orientación oportuna al público sobre trámites, servicios y competencias institucionales.
- Adoptar medios tecnológicos adecuados para la gestión y resolución de peticiones, garantizando también el uso de medios alternativos para quienes no cuenten con acceso a tecnología.
- Habilitar espacios idóneos y accesibles para la consulta de expedientes y documentos, propiciando condiciones de transparencia y acceso a la información pública.

## 7 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Los canales de atención al ciudadano constituyen todos aquellos medios físicos o virtuales, que emplean los ciudadanos y ciudadanas para establecer contacto con la Administración Departamental. A través de estos espacios se permite la realización de trámites, la solicitud de servicios, la obtención de información, la orientación institucional y la asistencia relacionada con las funciones, competencias y misionalidad de la Entidad.*

### 7.1 CANAL PRESENCIAL

El canal presencial permite el acercamiento directo entre la ciudadanía y la Administración Departamental del Quindío, incorporando la perspectiva territorial en la prestación de los servicios, su organización está orientada a ofrecer una atención ágil, eficiente, incluyente, preferente, proactiva, respetuosa y transparente; mediante espacios físicos adecuados, confortables y seguros que garanticen el acceso efectivo a la información, trámites y servicios institucionales.

En el marco del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía – **SDSC**, el canal presencial promueve una mayor cobertura y calidad en la atención, en articulación con entidades del orden nacional, departamental, municipal y privado que ejerzan funciones públicas.

Este canal considera criterios clave como la localización estratégica de los puntos de atención, la movilidad ciudadana, los tiempos de desplazamiento, los horarios de atención amplios y accesibles y la implementación de medidas de bioseguridad y comportamientos responsables en el espacio físico, especialmente frente al riesgo de contagio por enfermedades como el **COVID-19**.



Los puntos de atención para el canal presencial, son los siguientes:

- **Centro Institucional de Servicio a la Ciudadanía:** Estructura física principal desde donde se brinda atención diaria, integral e incluyente a los ciudadanos y ciudadanas. Este centro facilita el acceso a información de trámites y servicios del Departamento, en articulación con otras entidades públicas y privadas con funciones administrativas, propendiendo la prestación de un servicio integral en el ámbito local, aprovisionándose de los servidores necesarios para una atención más efectiva, óptima y oportuna, ante la demanda del servicio.
- **Sede de Servicio de Recaudo:** Punto específico destinado al recaudo de impuestos, tasas y contribuciones departamentales, así como a la recepción de pagos asociados a servicios públicos, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias y administrativas por parte de la ciudadanía.
- **SECOP II – Plataforma Transaccional:** Es la nueva versión del Sistema Electrónico de Contratación Pública en Colombia, desarrollado por Colombia Compra Eficiente. A diferencia del SECOP I, que cumplía una función principalmente informativa y de publicidad, el SECOP II es una plataforma transaccional, que permite realizar en línea todas las etapas del proceso de contratación pública. Esta herramienta posibilita la interacción directa entre Entidades Estatales y proveedores, desde la planeación y publicación del proceso, pasando por la presentación de ofertas, adjudicación y celebración del contrato, hasta su ejecución y supervisión. Cada entidad y proveedor dispone de una cuenta institucional en la plataforma, la cual tiene asociados uno o varios usuarios, según roles definidos. A través de esta cuenta se garantiza la trazabilidad, eficiencia y transparencia en todos los procedimientos contractuales.
- **Casa Delegada:** Punto de atención y representación del Departamento del Quindío en la ciudad de Bogotá, orientado a la promoción de los bienes, servicios y atractivos del departamento. Esta oficina actúa como un canal institucional para el acompañamiento y gestión de proyecciones gubernamentales, culturales, sociales, empresariales y turísticas, facilitando el relacionamiento estratégico con el orden nacional e internacional.
- **Ferias de Servicio Al ciudadano:** Estrategia de atención móvil que podrá articular a las diferentes entidades del orden nacional, departamental, municipal y privado, para brindar atención directa en territorios. A través de puntos temporales de servicio y jornadas itinerantes, estas ferias acercan la oferta institucional a comunidades apartadas o con baja conectividad, ofreciendo información, asesoría, trámites y servicios en un entorno más accesible, amable y efectivo.
- **Canal Telefónico:** Medio de contacto a través del cual la ciudadanía puede acceder a información general sobre trámites, servicios, campañas y eventos de la Administración Central del Departamento. Se implementa mediante líneas telefónicas fijas, celulares y fax, integradas a la central telefónica PBX.
- **Información de Localización:** Direcciones, teléfonos, fax, página web, nombres y contactos de responsables de área (Secretarios, Directores, Gerentes), información institucional: misión, visión, funciones, organigrama, horarios y puntos de atención, puntos de recaudo e información de carácter general.

## 7.2 CANAL VIRTUAL

Este canal se enmarca en la estrategia nacional de Gobierno Digital y está constituido por el portal web institucional, que centraliza los trámites, servicios e información del Departamento del Quindío. A través de esta plataforma, ciudadanos, empresas y otras entidades pueden acceder, de manera oportuna, segura y confiable, a contenidos actualizados y servicios en línea que permiten avanzar hacia una gestión más eficiente, transparente y sin barreras geográficas.

Este portal estará articulado con herramientas digitales complementarias que fortalecen la interacción entre el Estado y el ciudadano, optimizando trámites y servicios. Entre estas herramientas se encuentran:



- **Ventanilla Única de Trámites y Servicios:** es un sistema de interacción alojado dentro del portal web institucional, diseñado para facilitar la recepción, seguimiento e intercambio de información entre los ciudadanos y la Administración Departamental.
- Este sistema, que también funciona como una Intranet para la Gobernación del Quindío y sus municipios, incorpora tecnologías que permiten:
  - Agilizar y simplificar el registro, consulta y seguimiento de solicitudes ciudadanas.
  - Optimizar la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (**PQRD**).
  - Reducir los tiempos de respuesta y los desplazamientos físicos de los usuarios.
  - Cumplir con los lineamientos del componente de transformación digital establecido en el Decreto 1008 de 2018.

A través de esta herramienta se garantiza una gestión más eficiente agilizando y simplificando el proceso de registro, consulta y seguimiento de las diferentes solicitudes que realice la ciudadanía con la Administración Departamental.

**Portal institucional** “es el sitio web oficial del Departamento del Quindío, diseñado para publicar información de interés general para la ciudadanía. A través de esta plataforma digital, se facilita el acceso a servicios, trámites y contenidos relevantes sobre el territorio, tales como:

- Historia del Departamento.
- Personajes ilustres y representativos.
- Cultura, costumbres y tradiciones.
- Sitios emblemáticos y turísticos.

El portal incluye recorridos interactivos, galerías fotográficas y videos que permiten a los ciudadanos y visitantes explorar el Departamento de forma dinámica y atractiva. Además, integra herramientas para facilitar la navegación, garantizar el acceso a trámites de manera sencilla, y brindar información clara y oportuna sobre los servicios que ofrece la Administración Departamental.

**Portal GOV.CO – Portal Único del Estado Colombiano:** El portal GOV.CO es la plataforma digital unificada del Estado colombiano que reúne en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación ciudadana e información pública de las entidades del orden nacional y territorial. Este portal permite a los ciudadanos:

- Consultar y acceder a trámites y servicios de cualquier entidad pública.
- Participar en procesos democráticos y de control social.
- Conocer los derechos, deberes y oportunidades del Estado.
- Recibir orientación en temas clave como salud, educación, empleo, vivienda y más.

GOV.CO es un canal confiable, seguro y diseñado bajo principios de Gobierno Digital, orientado a mejorar la experiencia del ciudadano frente a la administración pública y promover una relación transparente, eficiente e inclusiva.

**Sistema de Información Geográfica del Quindío – SIG Quindío:** El SIG Quindío es el sistema oficial de información georreferenciada del Departamento del Quindío. Esta herramienta permite consultar datos localizados geográficamente, brindando acceso a información relevante sobre:

- Direcciones específicas dentro del territorio departamental.
- Puntos de atención institucional.
- Sitios de interés turístico, cultural y comunitario.
- Su objetivo es facilitar la toma de decisiones, la planificación territorial y el acceso a servicios mediante una visualización precisa y actualizada del territorio.



**Redes Sociales Institucionales:** Las redes sociales son canales estratégicos de comunicación directa entre la Administración Departamental y la ciudadanía. A través de plataformas como Twitter, Instagram y Facebook, los ciudadanos pueden:

- Conocer en tiempo real las noticias, programas, campañas y eventos institucionales.
- Obtener información oficial y verificada.
- Interactuar de forma ágil, sencilla y efectiva con la entidad.
- Participar en espacios de opinión y construcción colectiva.
- Estos medios permiten fortalecer la cercanía, transparencia y confianza entre la ciudadanía y el Gobierno Departamental.

**Sistema Departamental de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS (SEVENET):** El sistema PQRS – SEVENET es una herramienta tecnológica diseñada para gestionar eficientemente los requerimientos de la ciudadanía. Permite el registro, análisis, seguimiento y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas a través de los distintos canales de atención:

- Presencial.
- Telefónico.
- Escrito.
- Virtual.

Este sistema garantiza el respeto por los derechos de los ciudadanos, la mejora continua en la prestación de los servicios, y la trazabilidad de cada solicitud realizada ante las entidades del Departamento del Quindío.

**Directorio Web Institucional:** El Directorio Web es una herramienta virtual diseñada para ofrecer un listado organizado de datos o enlaces que dirigen a los sitios web de otras entidades públicas o privadas. Su objetivo es garantizar un punto de encuentro informativo que facilite la comunicación entre la ciudadanía y diversas instituciones, tanto del orden nacional como territorial. Con su implementación, se fortalece el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía – SDSC, brindando acceso a información general y de interés sobre otros entes gubernamentales y aliados.

Se implementarán las siguientes acciones de forma constante:

Fortalecimiento del canal virtual a través de la Implementación de estrategias que impulsen el uso del canal virtual como vía principal de comunicación entre la ciudadanía y la entidad, fomentando la confianza digital, la participación activa, la innovación y el empoderamiento ciudadano.

Promoción permanente del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con especial énfasis en las herramientas virtuales disponibles, con el fin de ofrecer un servicio que se caracterice por ser: Adecuado, ágil, calificado, diligente, eficiente, incluyente, oportuno, preferente y transparente.

Gobernación del Quindío Dirección: Calle 20 N° 13-22, Armenia, Quindío

PBX: (606) 7417700

Correo electrónico: [servicioalciudadano@quindio.gov.co](mailto:servicioalciudadano@quindio.gov.co)

Sitio web: [www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co)

web: <https://quindio.gov.co/component/content/article?id=5310>



## 7.4 MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Página web:** [www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co) En ella encuentra la información que genera la administración en cumplimiento de su misión.
- **Sede Principal:** Dirección: Calle 20 #13 22, Armenia Quindío Colombia, Horarios de Atención: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- **Correo Electrónico:** Para atender sus Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias: contáctenos [contactenos@gobnacionquindio.gov.co](mailto:contactenos@gobnacionquindio.gov.co). De conformidad con lo establecido por el artículo 197 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se informa que el Gobierno del Quindío, recibirá las notificaciones judiciales única y exclusivamente: [notificacionesjudiciales@quindio.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@quindio.gov.co)
- **Código Postal:** 630004
- Redes Sociales:
  - Facebook: Gobierno del Quindío
  - Instagram: Gobernación Quindío
  - Formulario Electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, reclamos y Denuncias Generar PQRSD
- Encuesta de satisfacción (De atención al ciudadano): Encuesta de satisfacción del cliente, para acceder:  
[https://repositorio.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com\\_formsonline&formasonlineform=evaluacion\\_emergencia](https://repositorio.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_formsonline&formasonlineform=evaluacion_emergencia)
- SEGUIMIENTO DE PQRS:  
<http://ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/correspondence/search-pqrs-ciudadano>

## 8 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 8.1 PROTOCOLOS ATENCIÓN PRESENCIAL:

Este protocolo está dirigido a todo el personal que realiza atención presencial, sin distinción de cargo, modalidad de vinculación o rol desempeñado dentro de la entidad. Su aplicación es obligatoria para quienes interactúan directamente con la ciudadanía en espacios físicos, ya que la atención presencial constituye uno de los principales canales de comunicación e interacción con la comunidad, y representa la imagen institucional ante el público.

El cumplimiento adecuado de este protocolo garantiza un servicio respetuoso, eficaz, diligente, empático y orientado al ciudadano, alineado con los principios de buen gobierno, transparencia, legalidad y enfoque en el usuario.

### 8.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL:

Para la Administración Central Departamental del Quindío, es prioridad ofrecer servicios de calidad, con calidez humana y respeto, que contribuyan a la dignificación de todas las personas, reconociendo la diversidad, la equidad y la inclusión como principios fundamentales de la gestión pública. En este sentido, se hace necesario implementar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, que garanticen el acceso igualitario a los servicios y trámites, eliminando barreras de atención y reconociendo las particularidades de los distintos grupos poblacionales.

Este protocolo contempla, inicialmente, tres categorías de clasificación del enfoque diferencial, así:



- **Población Vulnerable:** Comprende a niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, personas en situación de calle o pobreza extrema, entre otros grupos que requieren una atención prioritaria, empática y con medidas de apoyo específicas.
- **Orientación Sexual e Identidad de Género – Sectores LGBTI:** Incluye a personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, intersexuales y otras diversidades sexuales y de género. Se garantizará un trato digno, respetuoso, libre de prejuicios o discriminación, promoviendo espacios seguros e inclusivos.
- **Población Étnica:** Abarca a comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueras y Rrom. Se promoverá una atención con pertinencia cultural, reconociendo sus cosmovisiones, lenguas, formas de organización y valores, asegurando el respeto a sus derechos colectivos e individuales.

La implementación de este protocolo busca consolidar una atención más incluyente, justa y respetuosa, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la institucionalidad y contribuyendo al cierre de brechas sociales y culturales.

### 8.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Caracterización de la Población: El Departamento del Quindío se ha consolidado como un territorio receptor de personas en situación de vulnerabilidad, muchas de ellas afectadas por fenómenos de violencia, conflicto armado, pobreza extrema y otras condiciones que comprometen gravemente su bienestar y derechos fundamentales.

Con el fin de evitar nuevos actos de victimización y reducir los traumatismos derivados de sus experiencias previas, la Administración Central Departamental reconoce la necesidad de incorporar, dentro de su modelo de servicio a la ciudadanía, actitudes, procedimientos y protocolos que garanticen el derecho a la atención y asistencia humanitaria, basados en el respeto, la empatía y la calidad del servicio.

En este contexto, se identifican —de forma indicativa y no exhaustiva— algunas de las situaciones de vulnerabilidad que deben tenerse especialmente en cuenta al momento de la atención:

- Homicidio de un familiar cercano o miembro del núcleo familiar
- Desaparición forzada
- Secuestro
- Desplazamiento forzado
- Reclutamiento forzado de menores o adultos
- Tortura
- Delitos contra la libertad e integridad sexual
- Lesiones personales, tratos crueles, inhumanos o degradantes
- Personas en situación de pobreza extrema o abandono

Estas situaciones no solo afectan a nivel físico o material, sino que también impactan profundamente la esfera emocional, social y psicológica de las personas, por lo que la atención institucional deberá ajustarse con medidas de acompañamiento sensible, preferente, ágil y respetuosa de los derechos humanos y del principio de dignidad.

De esta manera, se reafirma el compromiso del Departamento del Quindío con una atención diferencial, incluyente y humanizada, que fortalezca el tejido social y contribuya a la construcción de paz, equidad y



### 8.3.1 PROTOCOLOS ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD:

- Aunque la atención especializada a víctimas se brinda de manera articulada con la Secretaría del Interior, es fundamental que el personal que se encuentra en puntos de servicio esté capacitado para ofrecer una orientación preliminar adecuada, basada en los principios de dignidad, respeto y garantía de derechos. Por ello, se establecen las siguientes pautas de atención básica:
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la nacionalidad de su rol.
- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por el ciudadano, parafrasee y confirme con el usuario lo que él expresó.
- Aunque es necesario que el ciudadano conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que la persona perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita al ciudadano esa seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional: no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las personas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las personas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicite apoyo si se presenta alguna situación de desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano (a).



## 8.4 ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO – SECTORES LGTBI

En el tema de la comunidad LGBTI no existe una caracterización oficial para el departamento del Quindío, sin embargo, la mesa municipal de la comunidad LGBTI de Armenia, levantó una identificación y focalización de esta comunidad, lo cual permite evidenciar la problemática social que se presenta para esta población.

**LGBTI:** Las siglas LGBTI aluden a las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

**Sectores LGBTI:** Es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

### 8.4.1 PROTOCOLO DE SERVICIO PARA ATENCIÓN DE LOS SECTORES LGTBI

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o relacionarse afectivamente con otras personas. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma, ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.

- El primer paso en la atención a la ciudadanía sea presencial, telefónica o virtual es saludar de manera genérica como un “buenos días”, e inmediatamente preguntar el nombre de la persona. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. No se guíe en la atención telefónica por la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula y menos en ningún caso por como presume conveniente.

En caso de tener que utilizar el nombre de la persona para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan o invisibilicen las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ello, ellas, etc. Por artículos como les o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.



- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

## 8.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ETNIAS

- El enfoque diferencial Ético reconoce las necesidades particulares de atención y protección que requieren los pueblos indígenas, raizales, rom, palenqueros y afrodescendientes. Este enfoque implica comprender y visibilizar sus realidades específicas, expresadas en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica. Con el propósito de eliminar prácticas discriminatorias y prevenir la vulneración de derechos, la atención a estas comunidades debe considerar sus particularidades, respetando y valorando su diversidad en todos los servicios prestados por la Administración Departamental.
- Consideraciones para la atención con enfoque diferencial étnico: En la atención a miembros de pueblos indígenas, raizales, rom, palenqueros y afrodescendientes, se deberán aplicar las siguientes pautas:
  - Reconocimiento y respeto cultural: Escuchar de manera activa, reconociendo y validando la cosmovisión, tradiciones, creencias y costumbres propias de cada grupo, evitar cualquier juicio de valor o estereotipo asociado a su origen étnico.
  - Comunicación adecuada: Utilizar un lenguaje claro, sencillo y respetuoso, evitando tecnicismos o expresiones que puedan interpretarse como discriminatorias, cuando sea posible, contar con intérpretes o mediadores culturales que faciliten el diálogo.
  - Garantía de derechos: Brindar información completa sobre los trámites y servicios a los que tienen derecho, asegurando que comprendan el proceso y sus implicaciones, asegurar que los procedimientos respeten sus prácticas y protocolos internos, cuando estos no contravengan la ley.
  - Confidencialidad y trato digno: Garantizar la protección de la información personal y comunitaria, evitar actitudes paternalistas; el trato debe ser horizontal y respetuoso.
  - Sensibilidad ante situaciones de vulneración: Identificar y dar prioridad a casos en los que exista riesgo de discriminación, desplazamiento forzado, pérdida de territorio o afectación cultural, coordinar con las instancias competentes para garantizar la atención integral.
  - Articulación institucional: Remitir a las entidades u oficinas especializadas cuando se requiera un acompañamiento técnico, jurídico o social adicional, promover la participación de líderes comunitarios en los procesos que les afecten.

## 8.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se entiendan con claridad.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen de su voz.



- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Evitar tutear al ciudadano.
- Cuando se necesite poner la llamada en espera, se debe explicar al ciudadano, cuál es el motivo de este procedimiento, así como solicitar permiso para hacerlo y esperar la respuesta. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión; al retomar la llamada, agradecerle por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Cuando la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, se le debe explicar el proceso y la razón de la demora e informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y por qué medio.
- Si la solicitud se puede resolver, ofrecer una información completa y cerciorarse que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si es necesario transferir la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
- Utilice los guiones establecidos.
- Transmita seguridad al ciudadano teniendo buen manejo de la información, evite los titubeos y los silencios, estos reflejan inseguridad.
- Controle la llamada, el funcionario debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud para evitar así ser bombardeado por el ciudadano con preguntas que debieron haber sido aclaradas directamente por el funcionario. La idea es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- Maneje los tiempos de la llamada, brinde una información clara y concisa, no se extienda ni dilate la comunicación.
- No agrede verbalmente al Ciudadano utilizando un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.
- Confirme la información suministrada verificando que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar una rellamada.
- Finalice la llamada con el guion de despedida establecido por la Administración Central Departamental del Quindío.

## 8.7 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR MENSAJE DE TEXTO SMS

Para garantizar una comunicación efectiva, clara y concisa con la ciudadanía a través de mensajes de texto (SMS), tenga en cuenta que:

- Los mensajes no deben exceder los 140 caracteres.
- Es fundamental precisar y puntualizar el contenido, enfocándose en la información clave y evitando ambigüedades.
- Utilice un lenguaje claro, directo y libre de tecnicismos, que facilite la comprensión inmediata del mensaje



## 8.8 PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

El canal virtual contará con mecanismos de interacción directa con la ciudadanía, así como con un esquema de interoperabilidad entre entidades, que permita el intercambio ágil y seguro de información. Este canal hará uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), y estará basado en los estándares establecidos por el Modelo de Gobierno Digital, articulándose con las demás herramientas virtuales institucionales que lo complementan.

## 8.9 PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

- **Mantener la identidad institucional en todo momento:** Todos los contenidos, incluidos pantallazos, banners o gráficos, deben incorporar el logotipo oficial de la entidad y alinearse con las directrices de comunicación del Gobierno Nacional.
- **Establecer unidad visual y funcional:** Se debe definir una uniformidad en los estilos visuales y de navegación de los diferentes sistemas de información, asegurando una experiencia coherente para el usuario.
- **Cumplir con estándares tipográficos:** La tipografía institucional debe tener fuente, tamaño y color adecuados que faciliten la lectura clara y cómoda en pantallas digitales, permitiendo una correcta interpretación del contenido.
- **Facilitar el acceso a la información:** La plataforma virtual debe disponer de una opción de búsqueda eficiente, que permita a la ciudadanía ubicar fácilmente la información dentro del entorno digital.
- **Comunicar con lenguaje claro:** Dado que este canal está dirigido a la ciudadanía en general, es fundamental emplear un lenguaje claro, sencillo y puntual, redactado en tercera persona, evitando tecnicismos, siglas o abreviaciones, y respetando las normas gramaticales del idioma español.
- **Garantizar interactividad:** La naturaleza de la web como medio interactivo requiere que las páginas sean activas, ofreciendo herramientas de retroalimentación y navegación dinámica.
- **Asegurar veracidad y calidad de la información:** Toda la información publicada debe ser creíble, actualizada y verificable. Es recomendable incluir gráficos de calidad, estadísticas con fuentes claras y fechas visibles, y una redacción de alto nivel.
- **Fomentar la inclusión y la diversidad:** La incorporación de idiomas, lenguajes diversos y formatos accesibles mejora la cobertura y comprensión del contenido, demostrando el compromiso institucional con todos los ciudadanos.
- **Garantizar accesibilidad universal:** Se debe propender por entornos virtuales inclusivos, que contemplen las necesidades de personas con discapacidad o condiciones especiales, de acuerdo con los principios de accesibilidad digital.

## 8.10 PROTOCOLO ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

- **Responsabilidad sobre el uso del correo institucional:** El servidor público es el único responsable del uso de su cuenta de correo electrónico institucional. Por lo tanto, no debe responder derechos de petición desde esta cuenta, sino exclusivamente a través de la herramienta oficial dispuesta por la entidad para dicho fin.
- **Uso exclusivo para fines institucionales:** El correo electrónico institucional no debe utilizarse para asuntos personales, ni para reenviar cadenas, mensajes masivos, contenidos que vulneren la reputación de la entidad, ni información no relacionada con las funciones del cargo.
- **Uso del canal oficial:** Todas las respuestas a ciudadanos, instituciones o terceros deben ser emitidas únicamente desde el correo oficial de la entidad, y no desde cuentas personales o no autorizadas.
- **Análisis de competencia:** Antes de responder, analice si la solicitud corresponde a la competencia de la entidad. En caso contrario, deberá remitir la solicitud a la entidad competente e informar al ciudadano, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho de petición.



- **Redacción clara y estructurada:** Utilice un lenguaje claro, directo y profesional. Las oraciones deben ser cortas y precisas. Si el mensaje es extenso, divídalo en párrafos breves que faciliten su lectura y comprensión. Esto ayuda a prevenir malentendidos y proyecta claridad institucional.
- **Uso moderado de recursos tipográficos:** No utilice mayúsculas sostenidas, negrillas o signos de exclamación si no es estrictamente necesario. Estos elementos pueden interpretarse como gritos o excesiva urgencia en el entorno digital.
- **Respuesta completa y precisa:** Asegúrese de responder todas las preguntas o requerimientos del ciudadano de forma clara, ordenada y sin omisiones.
- **Firma institucional completa:** Al finalizar cada mensaje, debe incluirse una firma institucional que contenga:
  - Nombre completo del servidor público
  - Cargo
  - Número telefónico de contacto
  - Dirección de correo electrónico
  - Nombre y página web oficial de la entidad

Esto facilita el contacto por parte del ciudadano y refuerza la transparencia en la gestión.

**Revisión antes de enviar:** Revise cuidadosamente el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Verifique ortografía, claridad, tono y exactitud de la información. Esta revisión es esencial para evitar errores que puedan perjudicar la imagen de la entidad.

## 8.11 PROTOCOLO ATENCIÓN REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano por medio de redes sociales presenta dinámicas distintas a otros canales de atención, debido al flujo simultáneo de interacciones, la exposición pública de los mensajes y la expectativa de respuesta inmediata o en tiempos razonables. Por esta razón, se deben implementar acciones de monitoreo, atención y respuesta que garanticen eficiencia, respeto y coherencia institucional.

A continuación, se detallan las recomendaciones clave para el manejo adecuado de redes sociales como canal de atención:

- **Monitoreo permanente:** Se debe implementar un sistema de monitoreo constante de los comentarios, menciones, mensajes directos y etiquetas dirigidas a la entidad. Las notificaciones automáticas pueden ser útiles, pero deben complementarse con una revisión manual periódica debido al alto volumen potencial de interacciones.
- **Tiempos de respuesta:** Es fundamental establecer y comunicar públicamente los tiempos máximos y mínimos de respuesta en cada red social. Aunque el usuario no exige inmediatez, sí espera que se le dé respuesta, por lo que establecer un plazo mínimo otorga margen operativo y mejora la percepción del servicio.
- **Clasificación de mensajes:** Las solicitudes deben clasificarse según su nivel de complejidad:
  - **Respuestas inmediatas:** Preguntas frecuentes o información general.
  - **Respuestas diferidas:** Casos que requieran verificación, análisis o traslado a otras dependencias.



- **Uso de canales complementarios:** Se recomienda remitir al ciudadano a fuentes oficiales, como la página web de la entidad o las secciones de preguntas frecuentes, para ampliar la información y fortalecer el ecosistema de servicio.
- **Respuestas personalizadas:** Aunque se puedan agrupar temas similares, cada respuesta debe contener algún elemento personalizado que evite que se perciba como una contestación automática o robótica. Utilizar el nombre del usuario o hacer alusión directa a su consulta ayuda a humanizar la interacción.
- **Seguridad y confidencialidad:** No se debe divulgar información personal, sensible o confidencial a través de mensajes públicos. En estos casos, se debe redirigir la conversación a canales privados o institucionales más seguros.
- **Gestión de solicitudes no resueltas:** Si no se puede dar una solución inmediata, es obligatorio:
  - Explicar el motivo de la demora.
  - Indicar la fecha estimada de respuesta.
  - Precisar el canal por el cual se contactará nuevamente al ciudadano.
- **Buenas prácticas específicas para Twitter (X):** Para facilitar el monitoreo y evitar saturación informativa, se recomienda no seguir a los usuarios desde la cuenta institucional.
- **Mantener una comunicación clara, concisa y respetuosa** en el limitado espacio que ofrece esta plataforma.

## 8.12 PROTOCOLO MANEJO DE CONFLICTOS:

Antes de afrontar un conflicto interpersonal, es fundamental analizar nuestras propias reacciones. Aunque la respuesta instintiva puede parecer justificada en el momento, rara vez es la más acertada. Las personas difíciles suelen emplear tácticas provocadoras que pueden llevarnos, sin darnos cuenta, a caer en su juego y reaccionar impulsivamente.

Cuando esto ocurre, lo más común es terminar enfadados, frustrados o decepcionados con uno mismo. Por eso, es preferible pensar antes de reaccionar y, aún mejor, tener una estrategia definida para actuar con inteligencia emocional.

**Autoevaluación:** cómo reacciono ante personas difíciles. Piense en una persona complicada con la que haya interactuado.

- ¿Su reacción fue muy negativa?
- ¿Qué emociones despertó esa situación en usted?
- ¿Qué podría haber hecho diferente para manejarla mejor?

Entablar una confrontación agresiva no aporta soluciones y lo único que genera es desgaste. Reaccionar con la misma intensidad emocional nos pone al mismo nivel que la persona conflictiva, lo cual puede perjudicar su imagen y su bienestar emocional.

**Usted puede elegir cómo responder:** Tiene la capacidad de decidir cómo actuar ante las situaciones difíciles. Reconocer sus opciones le permitirá:

- Fortalecer sus habilidades personales.
- Reducir respuestas impulsivas.
- Evitar el agotamiento emocional.
- Mantener su profesionalismo y autocontrol.



## Preguntas guía para mejorar la gestión emocional en conflictos

- ¿Desea realmente ceder el control de sus emociones a otra persona, reaccionando ante su provocación?
- ¿Cómo actúa cuando alguien se enfada con usted?
- ¿Cómo responde ante una crítica?
- ¿Suele decir lo primero que le viene a la mente sin pensar en las consecuencias?
- ¿Es capaz de mantener el control en situaciones tensas?

## 9. GLOSARIO

**👤 Ciudadanía:** Es la razón de ser de la administración pública. Todas las personas son el centro del servicio, por lo tanto, la gestión pública debe orientarse a responder a sus necesidades y expectativas.

**🏛️ Administración Pública:** Está conformada por las entidades y organismos departamentales, municipales y nacionales, junto con los servidores públicos que operan en el territorio.

### 🔗 Componentes del Servicio a la Ciudadanía

**📍 Puntos de Interacción:** Herramientas físicas y tecnológicas diseñadas para la interacción entre el Estado y la ciudadanía. Comprenden:

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

**🔪 Estándares del Servicio:** Parámetros mínimos que permiten evaluar y comparar la calidad del servicio frente a las expectativas ciudadanas. Incluyen:

- Procesos
- Procedimientos
- Guías

**📋 Protocolos:** Estos estándares deben adaptarse a los avances tecnológicos y promover una atención cálida, digna y eficiente.

**🤝 Interacción Pública y Privada:** Sinergia entre actores estatales y no estatales para satisfacer las necesidades ciudadanas, conforme a la normatividad vigente y las políticas públicas implementadas.

### 🔧 Herramientas y Sistemas Asociados

**👉 SDSC – Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía:** Modelo integral que articula recursos humanos, tecnológicos y físicos para garantizar un servicio eficaz y centrado en el ciudadano.

**🗨️ PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Mecanismo institucional para canalizar la voz de la ciudadanía, fortalecer la transparencia y mejorar continuamente.

**📄 SECOP II – Sistema Electrónico de Contratación Pública:** Segunda versión del sistema nacional que permite gestionar y hacer seguimiento a los procesos contractuales del Estado.



 **SUIT – Sistema Único de Información de Trámites:** Plataforma que reúne, organiza y hace públicas las fichas de trámites y servicios ofrecidos por las entidades del Estado.

 **Gobierno Digital:** Estrategia nacional que fomenta el uso de tecnologías de la información para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

 **Ventanilla Única:** Plataforma centralizada para realizar trámites y acceder a servicios públicos de forma más sencilla y eficiente.

#### **Canales de Atención al Ciudadano**

 **Canal Presencial:** Punto físico donde se brinda atención directa al ciudadano.

 **Canal Telefónico:** Atención a través de PBX, líneas celulares o fax.

 **Canal Virtual:** Medios digitales de atención como sitios web, redes sociales, correos electrónicos, aplicaciones móviles, entre otros.

#### **Principios de Atención**

 **Lenguaje Claro:** Forma de comunicación simple, directa y comprensible para toda la ciudadanía, sin tecnicismos innecesarios.

 **Enfoque Diferencial:** Atención basada en la diversidad poblacional, reconociendo y respetando las particularidades de grupos étnicos, personas en situación de discapacidad, mujeres, personas mayores, entre otros, para garantizar igualdad de condiciones en el acceso a servicios.

## BIBLIOGRAFIA

- CARTILLA RELACION ESTADO-CIUDADANIA
- PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA DAFP
- PAGINA WEB GOBERNACION DEL QUINDIO  
<https://quindio.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/mecanismos-de-atencion-al-ciudadano>
- [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Protocolo\\_servicio\\_al\\_ciudadano.pdf/ae477f08-9526-f6e9-a6d1-e50bf94dc7d8](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Protocolo_servicio_al_ciudadano.pdf/ae477f08-9526-f6e9-a6d1-e50bf94dc7d8)





GOBIERNO DEL **QUINDÍO**

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA**



GOBIERNO DEL **QUINDÍO**