

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LUIS EDUARDO CORTES VALENCIA Técnico Operativo de la Oficina Atención al Ciudadano	Héctor Buritica Giraldo Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano	Héctor Buritica Giraldo Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Creación Manual de Atención al Ciudadano	18	09	2026	Héctor Buritica Giraldo Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVO	7
3. ALCANCE DEL MANUAL.....	8
4. JUSTIFICACIÓN	9
5. MARCO LEGAL	10
6. DEFINICIONES	12
7. RESPONSABLES.....	15
8. CONTENIDO Y DESARROLLO	17
8.1. GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	17
8.2. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
8.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	20
8.3.1. Derechos de los ciudadanos	20
8.3.2. Deberes de los ciudadanos.....	21
8.4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA ATENCIÓN	23
8.4.1. Derechos de los servidores públicos	23
8.4.2. Deberes de los servidores públicos	24
8.5. CANALES DE ATENCIÓN.....	26
8.5.1. Canal presencial.....	26
8.5.2. Canal escrito	27
8.5.3. Canal virtual	27
8.5.4. Consideraciones generales para los canales de atención	27
8.6. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
8.6.1. Protocolo de atención presencial.....	29
8.6.2. Protocolo de atención escrita.....	30

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.6.3. Protocolo de atención por correo electrónico	31
8.6.4. Pautas generales de comportamiento durante la atención	32
8.7. ATENCIÓN A POBLACIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL	32
8.7.1. Personas con discapacidad.....	33
8.7.2. Personas sordas o con discapacidad auditiva	34
8.7.3. Personas con discapacidad visual	34
8.7.4. Niños, niñas y adolescentes.....	34
8.7.5. Personas mayores	35
8.7.6. Consideraciones generales	35
8.8. PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	36
8.8.2. Buzones para la recepción de PQRSDF.....	38
Consideraciones.....	38
8.8.3. Atención virtual	40
8.8.4. Horario de atención.....	40
8.8.5. Consideraciones sobre los canales de atención.....	40
8.9. RECEPCIÓN, RECOLECCIÓN Y GESTIÓN DE PQRSDF	41
8.9.1. Recolección de PQRSDF en los buzones	41
8.9.2. Revisión y direccionamiento.....	42
8.9.3. Gestión y respuesta.....	42
8.9.4. Seguimiento y registro.....	43
8.9.5. Confidencialidad y protección de la información.....	43
8.10. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL	44
8.10.1. Personas que requieren atención preferencial	44
8.10.2. Lineamientos para la atención preferencial	44
8.10.3. Atención a personas con discapacidad.....	45
8.10.4. Atención a personas mayores	46
8.10.5. Atención a niños, niñas y adolescentes	46
8.10.6. Consideraciones generales.....	46
8.11. CALIDAD Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	47

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.11.1. Identificación de oportunidades de mejora	47
8.11.2. Responsabilidad de las dependencias	48
8.11.3. Participación de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional.....	48
8.11.4. Uso de la información de PQRSDF	49
8.11.5. Cultura de servicio	49
8.12. RECOMENDACIONES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	49
8.12.1. Actitud de servicio	50
8.12.2. Comunicación	50
8.12.3. Atención de situaciones difíciles.....	51
8.12.4. Manejo de la información.....	51
8.12.5. Presentación y comportamiento	52
8.12.6. Cierre de la atención	52
9. DOCUMENTOS ASOCIADOS	52

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Cartago, Valle del Cauca, reconoce la atención al ciudadano como un componente fundamental de la gestión pública y como un medio para fortalecer la relación entre la Administración Municipal y la ciudadanía. En este sentido, la prestación de un servicio oportuno, respetuoso, transparente y orientado a las necesidades de los ciudadanos contribuye al ejercicio efectivo de sus derechos, al acceso a la información, los trámites y servicios, y al fortalecimiento de la confianza en la gestión institucional.

En este marco, la Oficina de Atención al Ciudadano tiene a su cargo el desarrollo de acciones orientadas a la planeación, gestión, orientación, seguimiento y evaluación del servicio al ciudadano, de conformidad con las funciones establecidas para esta dependencia en el Decreto Municipal No. 300 del 30 diciembre de 2021. Entre estas funciones se encuentran la elaboración de planes del servicio al ciudadano, el suministro de información sobre trámites, servicios, productos, derechos y deberes, el procesamiento de información y elaboración de informes, así como el seguimiento a la calidad de la prestación del servicio y a la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la entidad.

La atención al ciudadano requiere, a su vez, la articulación permanente de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, teniendo en cuenta que cada una de ellas, de acuerdo con sus competencias, participa en la prestación de trámites y servicios y en la gestión de las solicitudes que sean de su competencia. Por ello, la Oficina de Atención al Ciudadano cumple un papel de orientación, articulación y seguimiento, mientras que las dependencias competentes son

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

responsables de adelantar las actuaciones y gestiones propias de sus funciones y de proporcionar las respuestas de fondo que correspondan.

En este contexto, el presente Manual de Atención al Ciudadano establece los lineamientos generales para la prestación del servicio por parte de la Alcaldía Municipal de Cartago, así como las orientaciones para la atención, información, recepción, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos de los ciudadanos, de acuerdo con los canales de atención establecidos por la Administración Municipal y con las disposiciones legales aplicables.

El Manual constituye una herramienta para orientar la actuación de los servidores públicos y demás personas que intervienen en la atención al ciudadano, promoviendo criterios uniformes de atención y fortaleciendo la oportunidad, calidad, transparencia y mejora continua del servicio. De esta manera, se busca contribuir a una gestión institucional centrada en el ciudadano, en la cual sus necesidades, solicitudes y expectativas sean atendidas de manera adecuada, dentro del marco de las competencias y responsabilidades de la Administración Municipal.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y orientaciones para la prestación del servicio de atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Cartago, con el propósito de brindar una atención oportuna, respetuosa, clara, transparente y orientada a las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo con las competencias institucionales y la normatividad vigente.

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

El presente manual busca orientar la actuación de los servidores públicos y demás personas que intervienen en la atención al ciudadano, así como definir las directrices para la orientación y suministro de información sobre trámites, servicios y productos; la recepción y direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes; y el seguimiento a la calidad y oportunidad de la atención y de las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos.

Asimismo, busca promover la articulación entre la Oficina de Atención al Ciudadano y las diferentes dependencias de la Administración Municipal, fortaleciendo la gestión de la información, el seguimiento, la medición y la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento permanente del servicio a la ciudadanía.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual de Atención al Ciudadano aplica a la Alcaldía Municipal de Cartago, Valle del Cauca, y orienta la actuación de los servidores públicos y demás personas que intervienen en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, de acuerdo con las competencias y responsabilidades asignadas a cada dependencia.

El manual comprende las actividades relacionadas con la orientación y atención al ciudadano, el suministro de información sobre trámites, servicios y productos de la Administración Municipal, la recepción y direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes, así como el seguimiento a la calidad y oportunidad de la atención y de las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Su aplicación comprende los canales de atención establecidos por la Administración Municipal y las diferentes interacciones que se desarrollen con la ciudadanía en el marco de las competencias institucionales.

La Oficina de Atención al Ciudadano será responsable de orientar, articular, realizar seguimiento y generar información relacionada con la prestación del servicio, de conformidad con sus funciones. Las dependencias competentes serán responsables de gestionar los asuntos que correspondan a sus funciones y de elaborar y emitir las respuestas de fondo a las solicitudes que les sean asignadas, dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

El alcance del presente manual se extiende desde la orientación y recepción del requerimiento del ciudadano hasta su direccionamiento, gestión, respuesta y seguimiento, según corresponda, promoviendo la trazabilidad de las actuaciones y la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

4. JUSTIFICACIÓN

La Alcaldía Municipal de Cartago, en cumplimiento de su compromiso con el fortalecimiento de la gestión pública y la prestación de un servicio orientado a las necesidades de los ciudadanos, requiere contar con instrumentos que permitan establecer lineamientos claros para la atención, orientación y relacionamiento con los diferentes grupos de valor y partes interesadas.

En este contexto, se hace necesario disponer de un Manual de Atención al Ciudadano que consolide y oriente las actuaciones relacionadas con la prestación

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

del servicio, estableciendo criterios y lineamientos que contribuyan a garantizar una atención accesible, respetuosa, oportuna, clara y de calidad.

La elaboración de este manual responde a la necesidad institucional de contar con un documento que permita estandarizar y fortalecer las prácticas de atención al ciudadano, facilitar la orientación de los servidores públicos y demás colaboradores que intervienen en la prestación del servicio, y promover una actuación articulada entre las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

Asimismo, el manual constituye un instrumento de apoyo para la implementación y fortalecimiento de las políticas y dimensiones relacionadas con el servicio al ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como para el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables a la atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Por lo anterior, este documento establece los principales lineamientos para la atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Cartago, como herramienta para contribuir al mejoramiento continuo del servicio, fortalecer la confianza de la ciudadanía en la Administración Municipal y promover una cultura institucional centrada en el ciudadano.

5. MARCO LEGAL

El Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cartago se desarrolla de conformidad con el marco constitucional, legal y reglamentario aplicable a la atención y servicio a la ciudadanía, el derecho de petición, el acceso a la información pública, la protección de datos personales, la racionalización de trámites y los principios que orientan la función administrativa.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Para efectos de su aplicación, se tendrán como referentes principales las siguientes disposiciones:

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Establece los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, el derecho de acceso a los documentos públicos y los principios que orientan la función administrativa, entre otros aspectos relacionados con la relación entre el Estado y la ciudadanía.
Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Regula las actuaciones administrativas y establece disposiciones relacionadas con los derechos de las personas ante las autoridades, la atención al público y el trámite de las peticiones.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y establece las disposiciones aplicables a su presentación, trámite y respuesta.
Ley 1712 de 2014	Regula el derecho de acceso a la información pública y establece disposiciones orientadas a garantizar la transparencia en la gestión pública.
Ley 1581 de 2012	Establece disposiciones generales para la protección de datos personales y el tratamiento de la información de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Establece disposiciones orientadas a prevenir y combatir la corrupción y fortalecer mecanismos de transparencia y atención a la ciudadanía.
Ley 962 de 2005	Establece disposiciones para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos y facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración Pública.
Ley 1618 de 2013	Establece disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y promover condiciones de accesibilidad e inclusión.
Decreto 019 de 2012	Establece normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015 y adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como marco de referencia para la gestión de las entidades públicas.
Decreto 1166 de 2016	Regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 2106 de 2019	Establece normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la Administración Pública.
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones relacionadas con la racionalización de trámites y servicios de las entidades públicas y la transformación de la relación entre el Estado y la ciudadanía.
Decreto 1078 de 2015	Compila las disposiciones reglamentarias del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo aspectos relacionados con Gobierno Digital.
CONPES 3785 de 2013	Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y orienta acciones para fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía.
Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015	Establece requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, incluyendo aspectos relacionados con el enfoque al cliente, la prestación del servicio y la mejora continua.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

6. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual de Atención al Ciudadano, se adoptan las siguientes definiciones:

ACCESIBILIDAD. Condición que permite que los espacios, servicios, información, canales y mecanismos de atención puedan ser utilizados por todas las personas, incluidas aquellas que presentan alguna condición de discapacidad o requieren ajustes para acceder al servicio.

ATENCIÓN AL CIUDADANO. Conjunto de acciones, actividades y comportamientos orientados a brindar orientación, información, respuesta y atención a las necesidades de los ciudadanos y demás partes interesadas en su relación con la Administración Municipal.

ATENCIÓN DIFERENCIAL. Enfoque mediante el cual se reconocen las características, necesidades y condiciones particulares de determinados grupos de población, con el propósito de facilitar su acceso efectivo a la atención, información, trámites y servicios de la Administración Municipal.

ATENCIÓN PRESENCIAL. Servicio brindado directamente al ciudadano en los puntos físicos dispuestos por la Administración Municipal para la orientación, información, recepción de solicitudes y demás actuaciones relacionadas con la atención al público.

ATENCIÓN TELEFÓNICA. Servicio mediante el cual se brinda orientación, información y atención a la ciudadanía a través de las líneas telefónicas habilitadas por la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

ATENCIÓN VIRTUAL. Servicio prestado mediante herramientas y canales digitales habilitados por la Administración Municipal para facilitar la comunicación, orientación, recepción de solicitudes y acceso a información y servicios.

CANALES DE ATENCIÓN. Medios dispuestos por la Administración Municipal para facilitar la comunicación y el relacionamiento con la ciudadanía, tales como atención presencial, telefónica, escrita y virtual.

CIUDADANO. Persona que, de manera individual o colectiva, establece una relación con la Administración Municipal para solicitar información, realizar trámites, presentar peticiones, acceder a servicios o ejercer sus derechos.

CALIDAD EN EL SERVICIO. Capacidad de la Administración Municipal para prestar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mediante una atención oportuna, accesible, clara, respetuosa y efectiva.

DENUNCIA. Manifestación mediante la cual una persona pone en conocimiento de la autoridad hechos que podrían constituir una conducta irregular, falta o situación contraria al ordenamiento jurídico, para que se adelanten las actuaciones correspondientes.

FELICITACIÓN. Manifestación mediante la cual una persona expresa reconocimiento o satisfacción frente a la atención recibida, la prestación de un servicio o la actuación de un servidor público.

GRUPO DE VALOR. Personas naturales o jurídicas, organizaciones o grupos que tienen relación con la Administración Municipal, ya sea porque utilizan sus servicios,

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

participan en su gestión, reciben sus resultados o pueden verse afectados por sus actuaciones.

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO. Acción mediante la cual se proporciona información clara y precisa al ciudadano sobre los trámites, servicios, requisitos, canales, dependencias competentes y demás aspectos necesarios para atender su solicitud.

PARTE INTERESADA. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad de la Administración Municipal.

PETICIÓN. Derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN. Solicitud mediante la cual una persona requiere información que se encuentre en poder o bajo custodia de la entidad, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

PQRSDF. Sigla utilizada para identificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos ante la Administración Municipal.

QUEJA. Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta, actuación o comportamiento de un servidor público o con la prestación de un servicio.

RECLAMO. Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación de un servicio o el desarrollo de una actuación, cuando se considera que esta no se realizó de manera adecuada, oportuna o conforme a lo esperado.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

SERVICIO. Conjunto de acciones o actividades que presta la Administración Municipal para satisfacer una necesidad de la ciudadanía, en cumplimiento de sus competencias y funciones.

SERVICIO AL CIUDADANO. Conjunto de políticas, estrategias, procesos, procedimientos y acciones mediante los cuales la Administración Municipal facilita el acceso de la ciudadanía a la información, trámites, servicios y demás actuaciones de su competencia, procurando una atención oportuna, clara, respetuosa y de calidad.

SERVIDOR PÚBLICO. Persona que ejerce funciones públicas en los términos establecidos por la Constitución, la ley y las disposiciones aplicables, y que en el marco de sus competencias participa en la atención y servicio a la ciudadanía.

SUGERENCIA. Manifestación mediante la cual una persona propone ideas, recomendaciones o alternativas orientadas a mejorar la prestación de los servicios, procesos o actuaciones de la Administración Municipal.

TRÁMITE. Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado que deben realizar los ciudadanos ante una entidad pública para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir una obligación.

7. RESPONSABLES

La aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente Manual de Atención al Ciudadano es responsabilidad de las dependencias y servidores públicos que, de acuerdo con sus competencias y funciones, intervienen

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

en la atención, orientación, recepción, trámite y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Responsable de liderar la atención y orientación a la ciudadanía, coordinar la aplicación de los lineamientos establecidos en el presente manual y promover el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación del servicio al ciudadano.

DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. Responsables de atender y gestionar, dentro del ámbito de sus competencias, las solicitudes, peticiones, trámites, servicios y demás requerimientos de la ciudadanía que les sean asignados, suministrando información clara, completa y oportuna.

SERVIDORES PÚBLICOS Y DEMÁS COLABORADORES. Responsables de brindar una atención respetuosa, clara, oportuna, incluyente y de calidad, de acuerdo con las funciones y competencias asignadas y con los lineamientos establecidos por la Administración Municipal.

OFICINA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL. Brinda orientación metodológica en el marco del Sistema Integrado de Gestión, cuando corresponda, y acompaña la articulación de los lineamientos relacionados con la gestión institucional y el mejoramiento continuo, sin asumir las responsabilidades operativas propias de la atención al ciudadano.

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8. CONTENIDO Y DESARROLLO

8.1. GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano constituye un componente fundamental de la gestión de la Alcaldía Municipal de Cartago, orientado a facilitar el acceso de la ciudadanía a la información, trámites, servicios y demás actuaciones que se encuentren a cargo de la Administración Municipal.

La atención al ciudadano debe desarrollarse bajo criterios de respeto, oportunidad, claridad, transparencia, accesibilidad, inclusión y calidad, procurando que las personas reciban una orientación adecuada y puedan acceder de manera efectiva a los servicios y respuestas que requieran.

La prestación del servicio al ciudadano es una responsabilidad institucional que involucra a las diferentes dependencias y servidores públicos de la Administración Municipal, de acuerdo con sus competencias y funciones. En consecuencia, cada dependencia debe contribuir a garantizar una atención adecuada, suministrar información clara y confiable y gestionar oportunamente las solicitudes que sean de su competencia.

La Oficina de Atención al Ciudadano orienta y coordina las acciones relacionadas con la atención y servicio a la ciudadanía, de acuerdo con las funciones asignadas, promoviendo la aplicación de los lineamientos establecidos en el presente Manual.

El servicio al ciudadano debe desarrollarse bajo un enfoque de mejoramiento continuo, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los resultados obtenidos de la atención, con el propósito de fortalecer la confianza en

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

la Administración Municipal y mejorar la experiencia de quienes interactúan con la entidad.

8.2. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Cartago se desarrollará bajo los siguientes principios, los cuales deben orientar la actuación de los servidores públicos y demás colaboradores que intervienen en la prestación del servicio:

RESPETO. Brindar un trato digno, amable, considerado y cordial a todas las personas, reconociendo sus derechos y particularidades, independientemente de su condición, procedencia, opinión o motivo de atención.

OPORTUNIDAD. Atender las solicitudes, requerimientos y necesidades de la ciudadanía dentro de los tiempos establecidos y procurar que la orientación y respuesta se proporcionen de manera ágil y eficiente.

CLARIDAD. Suministrar información comprensible, precisa y suficiente, utilizando un lenguaje sencillo que facilite al ciudadano entender los requisitos, procedimientos, trámites y servicios.

TRANSPARENCIA. Proporcionar información de manera clara y verificable, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la ley, promoviendo la confianza de la ciudadanía en la Administración Municipal.

EQUIDAD. Brindar una atención imparcial, sin establecer diferencias injustificadas entre las personas y procurando condiciones que permitan el acceso efectivo a los servicios de la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

INCLUSIÓN. Garantizar que todas las personas puedan acceder a los canales, trámites, servicios e información de la Administración Municipal, teniendo en cuenta sus condiciones y necesidades particulares.

ACCESIBILIDAD. Facilitar el acceso de la ciudadanía a los espacios, canales, información, trámites y servicios dispuestos por la Administración Municipal, realizando los ajustes que resulten necesarios de acuerdo con las condiciones de las personas.

EFFECTIVIDAD. Procurar que la atención y orientación brindadas permitan resolver las necesidades del ciudadano o direccionarlo de manera adecuada hacia la dependencia competente.

IMPARCIALIDAD. Atender las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía sin preferencias, intereses particulares o discriminación, actuando de acuerdo con las competencias y disposiciones aplicables.

CALIDAD. Orientar la prestación del servicio hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos y servicios de la Administración Municipal.

CONFIDENCIALIDAD. Proteger la información suministrada por los ciudadanos y aquella a la que se tenga acceso con ocasión de la atención, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y las condiciones de reserva de la información.

RESPONSABILIDAD. Actuar de manera diligente en el desarrollo de las funciones relacionadas con la atención al ciudadano, asumiendo las obligaciones propias del

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

cargo y realizando el adecuado seguimiento a los asuntos que sean de su competencia.

8.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En el marco de la atención y el servicio al ciudadano, la Alcaldía Municipal de Cartago reconoce los derechos de las personas en su relación con la Administración Pública y establece los deberes que deben observarse para facilitar una adecuada prestación del servicio.

8.3.1. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- a. Recibir un trato respetuoso, digno, cordial e imparcial por parte de los servidores públicos y demás colaboradores de la Administración Municipal.
- b. Obtener información clara, precisa, completa y comprensible sobre los trámites, servicios, requisitos, procedimientos y asuntos de competencia de la Administración Municipal.
- c. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por los canales dispuestos por la Administración Municipal, sin recibir trato discriminatorio por su utilización.
- d. Obtener respuesta oportuna y de fondo a las peticiones y solicitudes presentadas ante la Administración Municipal, de acuerdo con los términos establecidos en la normativa vigente.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

e. Conocer el estado de los trámites y solicitudes cuando legalmente sea procedente.

f. Ser atendidos a través de los canales de atención habilitados por la Administración Municipal, de acuerdo con las características y condiciones de cada servicio.

g. Recibir atención preferencial cuando se encuentren en las condiciones establecidas por la Constitución y la ley.

h. Acceder a la información pública, salvo aquella que tenga carácter reservado o clasificado de conformidad con la normativa vigente.

i. Recibir orientación sobre la dependencia competente para atender su solicitud cuando esta no corresponda a la dependencia inicialmente contactada.

j. Presentar solicitudes y recibir atención sin discriminación alguna.

k. Conocer los mecanismos y medios disponibles para presentar manifestaciones relacionadas con la calidad de la atención recibida.

l. Recibir protección de sus datos personales y de la información suministrada a la Administración Municipal, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

8.3.2. Deberes de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen el deber de:

a. Brindar un trato respetuoso a los servidores públicos y demás colaboradores de la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

b. Suministrar información clara, completa y veraz cuando sea necesaria para la atención de su solicitud o la realización de un trámite.

c. Presentar sus solicitudes de manera respetuosa y utilizar adecuadamente los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal.

d. Cumplir los requisitos establecidos para la realización de los trámites y la prestación de los servicios, cuando estos sean aplicables.

e. Informarse sobre los requisitos, procedimientos, horarios y canales establecidos para la atención de los trámites y servicios que requiera.

f. Evitar presentar solicitudes o proporcionar información de manera deliberadamente incompleta, falsa o que pueda inducir a error a la Administración Municipal.

g. Respetar los turnos y mecanismos establecidos para la atención, cuando estos sean aplicables.

h. Hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos, sistemas, canales y demás recursos dispuestos para la atención al ciudadano.

i. Mantener una conducta que permita el normal desarrollo de la atención y evitar comportamientos que afecten la integridad o seguridad de los servidores públicos, colaboradores y demás ciudadanos.

j. Utilizar los mecanismos de participación y atención ciudadana de manera responsable y conforme a las disposiciones legales aplicables.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA ATENCIÓN

Los servidores públicos y demás colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cartago que intervienen en la atención a la ciudadanía deben desarrollar sus actuaciones de acuerdo con los principios del servicio público, las funciones asignadas y los lineamientos establecidos en el presente Manual.

8.4.1. Derechos de los servidores públicos

Los servidores públicos y demás colaboradores tienen derecho a:

- a. Recibir un trato respetuoso y digno por parte de los ciudadanos y demás personas con quienes interactúen en el ejercicio de sus funciones.
- b. Contar con información y orientación necesaria para el adecuado desarrollo de las actividades relacionadas con la atención al ciudadano.
- c. Recibir capacitación y fortalecimiento de sus competencias cuando corresponda, para mejorar la calidad de la atención y el servicio.
- d. Contar con condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades de atención, de acuerdo con las posibilidades y recursos de la Administración Municipal.
- e. Recibir el apoyo de las dependencias competentes cuando una solicitud requiera orientación o intervención de diferentes áreas de la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

f. Solicitar orientación cuando existan dudas respecto del trámite, servicio, procedimiento o competencia relacionada con una solicitud ciudadana.

8.4.2. Deberes de los servidores públicos

Los servidores públicos y demás colaboradores que intervienen en la atención al ciudadano deben:

- a. Brindar un trato respetuoso, amable, digno, imparcial y cordial a todas las personas.
- b. Escuchar y comprender la necesidad del ciudadano antes de proporcionar una orientación o respuesta.
- c. Suministrar información clara, precisa, completa y veraz, de acuerdo con las competencias y funciones asignadas.
- d. Orientar adecuadamente al ciudadano cuando la solicitud corresponda a otra dependencia o entidad, evitando trasladar al ciudadano de una dependencia a otra sin la debida orientación.
- e. Atender las solicitudes dentro de los términos establecidos en la normativa vigente y realizar las actuaciones que correspondan de manera oportuna.
- f. Utilizar un lenguaje claro y comprensible, evitando expresiones técnicas innecesarias que dificulten la comprensión de la información.
- g. Garantizar un trato igualitario y evitar cualquier forma de discriminación durante la prestación del servicio.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

h. Brindar atención preferencial a las personas que se encuentren en las condiciones establecidas por la Constitución y la ley.

i. Proteger la información y los datos personales de los ciudadanos a los que tenga acceso con ocasión del ejercicio de sus funciones.

j. Hacer uso adecuado de los canales, sistemas, equipos, instalaciones y demás recursos destinados a la atención al ciudadano.

k. Mantener una actitud de servicio y disposición para orientar y atender las necesidades de la ciudadanía.

l. Abstenerse de realizar actuaciones que puedan generar conflictos de interés, favorecer indebidamente a una persona o afectar la imparcialidad de la atención.

m. Registrar, tramitar y direccionar las solicitudes ciudadanas de acuerdo con los procedimientos y lineamientos establecidos por la Administración Municipal.

n. Informar al ciudadano cuando no sea posible atender inmediatamente su solicitud y orientarlo sobre el procedimiento, canal o dependencia correspondiente.

o. Participar en las actividades de capacitación, sensibilización y fortalecimiento relacionadas con la atención y el servicio al ciudadano, cuando sean convocadas por la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.5. CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Cartago dispone de diferentes canales de atención para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información, trámites, servicios, orientación y demás actuaciones de competencia de la Administración Municipal.

Los canales de atención deben garantizar condiciones de accesibilidad, oportunidad, claridad y calidad, de acuerdo con las características del servicio y las necesidades de la ciudadanía.

Los principales canales de atención dispuestos por la Administración Municipal son:

8.5.1. Canal presencial

Es el canal mediante el cual se brinda atención directa a los ciudadanos en los puntos físicos habilitados por la Administración Municipal.

A través de este canal se proporciona orientación e información, se reciben solicitudes y documentos cuando corresponda y se direcciona al ciudadano hacia la dependencia competente para la atención de su requerimiento.

La atención presencial debe desarrollarse bajo condiciones de respeto, cordialidad, accesibilidad, igualdad y oportunidad, procurando que el ciudadano reciba una orientación clara desde el primer contacto.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.5.2. Canal escrito

Es el medio mediante el cual los ciudadanos presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás comunicaciones dirigidas a la Administración Municipal, mediante los mecanismos habilitados para tal fin.

Las comunicaciones recibidas deberán ser radicadas, registradas y direccionadas de acuerdo con las competencias de las dependencias y los procedimientos establecidos por la Administración Municipal.

8.5.3. Canal virtual

Es el medio mediante el cual la ciudadanía establece comunicación con la Administración Municipal a través del correo electrónico institucional habilitado para la atención ciudadana.

A través de este canal se facilita la recepción de peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás comunicaciones que puedan ser gestionadas por medios electrónicos.

Las comunicaciones recibidas mediante correo electrónico deberán ser gestionadas de acuerdo con las competencias de la Administración Municipal y los procedimientos establecidos para su recepción, registro, direccionamiento y respuesta.

8.5.4. Consideraciones generales para los canales de atención

Independientemente del canal utilizado, la atención al ciudadano deberá:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [28]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

- a. Brindarse de manera respetuosa, cordial, clara y oportuna.
- b. Orientar al ciudadano de acuerdo con la naturaleza de su solicitud y las competencias de la Administración Municipal.
- c. Garantizar la protección de los datos personales y de la información suministrada por el ciudadano, conforme a las disposiciones aplicables.
- d. Facilitar la atención de las personas que requieran atención preferencial o ajustes razonables.
- e. Evitar trasladar innecesariamente al ciudadano entre dependencias o canales cuando pueda realizarse un direccionamiento adecuado.
- f. Registrar y tramitar las solicitudes que requieran gestión por parte de la Administración Municipal, conforme a los procedimientos establecidos.
- g. Utilizar los canales oficiales dispuestos por la Administración Municipal para la prestación del servicio.

8.6. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos para la atención al ciudadano establecen pautas generales de actuación que deben observar los servidores públicos y demás colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cartago durante la prestación del servicio, con el propósito de brindar una atención respetuosa, clara, oportuna, incluyente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [29]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

La aplicación de estos protocolos deberá ajustarse a las características de cada canal de atención y a las competencias de la dependencia responsable de atender la solicitud.

8.6.1. Protocolo de atención presencial

En la atención presencial, el servidor público o colaborador deberá:

- a. Recibir al ciudadano de manera cordial y respetuosa.
- b. Saludar y, cuando corresponda, identificarse indicando su nombre y la dependencia a la que pertenece.
- c. Escuchar atentamente la solicitud o necesidad del ciudadano, evitando interrumpirlo innecesariamente.
- d. Identificar claramente el motivo de la atención y determinar la información, trámite o servicio requerido.
- e. Brindar información clara, precisa y suficiente, utilizando un lenguaje comprensible y evitando tecnicismos innecesarios.
- f. Cuando la solicitud corresponda a otra dependencia, orientar al ciudadano de manera clara sobre el lugar, dependencia o funcionario competente para atenderla.
- g. Evitar enviar al ciudadano de una dependencia a otra sin proporcionar la orientación necesaria.
- h. Cuando corresponda, informar los requisitos, documentos, procedimientos, tiempos y canales establecidos para la gestión solicitada.
- i. Brindar atención preferencial a las personas que se encuentren en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- j. Mantener una actitud de servicio, respeto y disposición durante toda la atención.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [30]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

k. Finalizar la atención verificando que el ciudadano haya comprendido la información suministrada y proporcionando, cuando corresponda, información sobre los pasos siguientes.

8.6.2. Protocolo de atención escrita

En la recepción y atención de comunicaciones escritas, los servidores públicos y colaboradores deberán:

- a. Recibir y registrar las comunicaciones mediante los mecanismos institucionales establecidos.
- b. Identificar el asunto y la naturaleza de la solicitud presentada.
- c. Verificar la información necesaria para determinar la dependencia competente para su trámite.
- d. Direccionar la comunicación a la dependencia responsable cuando corresponda.
- e. Dar trámite a la solicitud dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.
- f. Elaborar las respuestas de manera clara, precisa, completa y comprensible para el ciudadano.
- g. Utilizar un lenguaje respetuoso y evitar expresiones técnicas que dificulten la comprensión de la respuesta.
- h. Verificar que la respuesta atienda de fondo la solicitud planteada, de acuerdo con las competencias de la dependencia.
- i. Garantizar la protección de los datos personales y de la información que tenga carácter reservado o clasificado.
- j. Registrar las actuaciones realizadas y conservar los soportes correspondientes de acuerdo con las disposiciones de gestión documental de la entidad.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [31]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.6.3. Protocolo de atención por correo electrónico

En la atención de solicitudes recibidas mediante correo electrónico institucional, se deberán observar las siguientes pautas:

- a. Revisar periódicamente el correo institucional destinado a la atención ciudadana, de acuerdo con las responsabilidades y mecanismos establecidos por la Administración Municipal.
- b. Identificar la naturaleza de la comunicación y determinar si corresponde a una petición, solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación u otro tipo de comunicación.
- c. Verificar la información suministrada por el ciudadano y, cuando sea necesario, solicitar los datos o documentos requeridos para gestionar la solicitud.
- d. Registrar y direccionar la comunicación a la dependencia competente cuando corresponda.
- e. Dar trámite a la solicitud dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.
- f. Responder utilizando un lenguaje claro, respetuoso y comprensible.
- g. Verificar que los documentos o archivos que deban ser enviados al ciudadano correspondan a la solicitud y sean los autorizados para su remisión.
- h. Proteger los datos personales y la información reservada o clasificada durante el intercambio de información por medios electrónicos.
- i. Mantener los soportes y registros de las comunicaciones de acuerdo con las disposiciones de gestión documental aplicables.
- j. Evitar suministrar información institucional desde cuentas de correo personales cuando la actuación deba realizarse mediante los canales oficiales.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [32]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.6.4. Pautas generales de comportamiento durante la atención

Independientemente del canal utilizado, los servidores públicos y demás colaboradores deberán:

- a. Mantener una actitud respetuosa, cordial y orientada al servicio.
- b. Escuchar activamente al ciudadano y procurar comprender su necesidad.
- c. Evitar discusiones, confrontaciones o expresiones que puedan generar una percepción negativa de la Administración Municipal.
- d. No realizar comentarios relacionados con asuntos personales, políticos, religiosos o cualquier otro tema ajeno a la atención requerida.
- e. Abstenerse de utilizar expresiones discriminatorias, ofensivas o despectivas.
- f. Brindar información que corresponda a las competencias de la entidad y evitar proporcionar información que no haya sido verificada.
- g. Mantener la confidencialidad de la información a la que tengan acceso en ejercicio de sus funciones.
- h. Actuar con imparcialidad y sin favorecer intereses particulares.
- i. Procurar que cada interacción con la ciudadanía contribuya al fortalecimiento de la confianza en la Administración Municipal.

8.7. ATENCIÓN A POBLACIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Alcaldía Municipal de Cartago reconoce la diversidad de las personas que acceden a sus servicios y establece lineamientos de atención con enfoque diferencial, con el propósito de facilitar el acceso efectivo a la información, trámites, servicios y demás actuaciones de la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [33]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

La atención deberá brindarse en condiciones de respeto, igualdad, dignidad, accesibilidad y no discriminación, teniendo en cuenta las características y necesidades particulares de cada persona.

La Administración Municipal no dispone actualmente de personal especializado permanente para la atención de todas las condiciones de discapacidad o necesidades particulares. No obstante, los servidores públicos y demás colaboradores deberán brindar la atención que esté dentro de sus posibilidades y gestionar, cuando sea necesario, el apoyo de la dependencia o entidad competente.

8.7.1. Personas con discapacidad

Para la atención de personas con discapacidad se deberán observar las siguientes orientaciones:

- Brindar un trato respetuoso, digno, paciente e igualitario.
- Dirigirse directamente a la persona y no únicamente a su acompañante.
- Preguntar, cuando sea necesario, si requiere algún apoyo para realizar la gestión.
- Facilitar la información de manera clara y comprensible, procurando adaptar la comunicación a las necesidades de la persona.
- Evitar expresiones discriminatorias, paternalistas o que puedan resultar ofensivas.
- No asumir que una persona necesita ayuda; se deberá preguntar antes de intervenir.
- Cuando la necesidad de atención requiera conocimientos o apoyos especializados que no estén disponibles en la entidad, orientar y gestionar la

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [34]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

remisión o apoyo correspondiente, de acuerdo con las competencias institucionales.

8.7.2. Personas sordas o con discapacidad auditiva

En los casos en que una persona sorda o con discapacidad auditiva requiera atención, se procurará establecer una comunicación clara utilizando los medios disponibles.

Cuando exista dificultad para establecer una comunicación efectiva y se requiera apoyo especializado, se deberá gestionar la asistencia correspondiente, de acuerdo con las posibilidades institucionales.

No se deberá asumir que todas las personas sordas utilizan lengua de señas ni que todas requieren el mismo mecanismo de comunicación.

8.7.3. Personas con discapacidad visual

Se deberá brindar orientación verbal clara y precisa, especialmente cuando la persona requiera desplazarse dentro de las instalaciones o identificar el lugar donde debe realizar su gestión.

Cuando sea necesario ofrecer acompañamiento para el desplazamiento, se deberá preguntar previamente a la persona si requiere ayuda y seguir sus indicaciones.

8.7.4. Niños, niñas y adolescentes

La atención a niños, niñas y adolescentes deberá desarrollarse bajo criterios de respeto, protección, cuidado y garantía de sus derechos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [35]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

La información deberá proporcionarse de manera clara y comprensible, teniendo en cuenta su edad y condiciones particulares. Cuando la naturaleza del trámite o actuación lo requiera, se deberá orientar sobre la participación del padre, madre, representante legal o autoridad competente.

8.7.5. Personas mayores

Las personas mayores deberán recibir una atención respetuosa, paciente y clara, facilitando la comprensión de la información y el acceso a los servicios institucionales.

Cuando corresponda, se brindará atención preferencial de acuerdo con las disposiciones aplicables y las condiciones establecidas por la Administración Municipal.

8.7.6. Consideraciones generales

La atención con enfoque diferencial no implica establecer procedimientos diferentes para cada condición, sino reconocer las necesidades particulares de las personas y realizar los ajustes razonables que estén al alcance de la Administración Municipal.

Cuando una situación requiera un apoyo técnico, profesional o especializado que no se encuentre disponible en la dependencia que presta la atención, el servidor público deberá orientar al ciudadano y gestionar, dentro de las competencias institucionales, el apoyo o remisión correspondiente.

En todos los casos se deberá preservar la dignidad, autonomía, privacidad y confidencialidad de la persona, evitando cualquier forma de discriminación o trato desigual injustificado.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [36]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.8. PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Cartago dispone de diferentes puntos y canales de atención para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información, orientación, trámites, servicios y demás actuaciones a cargo de la Administración Municipal.

Los canales y puntos de atención deberán utilizarse de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y las competencias de la Administración Municipal.

8.8.1. Atención presencial

La atención presencial se presta en las sedes y puntos habilitados por la Administración Municipal, de acuerdo con los servicios y trámites disponibles en cada dependencia.

Centro de Administración

- Dirección: Calle 8 # 6-52.
- Código postal: 762021.

Oficina de Atención al Ciudadano – ventanilla única

- Dirección: Calle 8 # 5-68.
- Código postal: 762021.

Además, existen otras unidades de recepción y gestión de la correspondencia, que resuelven de fondo los trámites propios de su competencia, como:

Secretaría de Planeación y Medio Ambiente

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [37]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

- Carrera 4 No. 11-64
- planeacion@cartago.gov.co

Secretaría de Educación Municipal de Cartago

- Carrera 2 No. 12-50, barrio El Prado
- educacion@cartago.gov.co

Secretaría de Movilidad y Transporte

- Calle 10 No. 14-131
- transito@cartago.gov.co

Secretaría de Salud y Protección Social

- Calle 11 con Carrera 1 Norte, esquina – Avenida del Río
- salud@cartago.gov.co

Inspección Segunda Municipal

- Calle 13 No. 1 Norte-35, segundo piso
- inspeccionpolicia@cartago.gov.co

La ciudadanía podrá acudir a estos puntos para recibir orientación y realizar las actuaciones que correspondan de acuerdo con los servicios y competencias de cada dependencia.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [38]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.8.2. Buzones para la recepción de PQRSDF

La Alcaldía Municipal de Cartago dispone de buzones ubicados en diferentes dependencias y puntos de atención, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Los puntos de ubicación de los buzones son:

No.	Dependencia	Ubicación
1	Subsecretaría de Cultura	Calle 10 No. 3-60 – Casa de la Cultura, San Jorge
2	Oficina de Patrimonio Histórico	Calle 13 No. 4-29 a 4-53
3	Secretaría de Gestión Administrativa y Talento Humano	Calle 8 No. 6-52
4	Secretaría Jurídica	Calle 8 No. 6-52
5	Secretaría de Desarrollo Social	Calle 9, Avenida del Río, Piso 2, Club del Río
6	Secretaría General	Calle 8 No. 6-52
7	Inspección Segunda Municipal	Calle 13 No. 1 Norte-35, segundo piso
8	Secretaría de Educación	Carrera 2 No. 12-50, barrio El Prado
9	Oficina de Familias en Acción	Carrera 2 Norte No. 12-35, barrio El Prado
10	Comisaría de Familia	Carrera 2 Norte No. 12-35, barrio El Prado
11	Secretaría de Salud	Calle 11 con Carrera 1 Norte, esquina – Avenida del Río
12	Oficina Casa de Justicia	Carrera 1 con Calle 37, barrio San Carlos
13	Secretaría de Tránsito	Calle 10 No. 14-131
14	Oficina de Apoyo a la Comunidad	Al lado del Coliseo de la Isleta, Avenida del Río
15	Subsecretaría de Deporte	Coliseo de la Isleta, Avenida del Río con Calle 10
16	Secretaría de Planeación	Carrera 4 No. 11-64
17	Oficina de Sisbén	Carrera 4 No. 11-64, piso 1, interior del parqueadero
18	Oficina de Atención al Ciudadano	Calle 8 No. 5-68

Consideraciones

Los buzones constituyen un mecanismo dispuesto para facilitar la presentación de PQRSDF por parte de la ciudadanía. Las comunicaciones recibidas a través de estos puntos deberán ser recolectadas, revisadas, clasificadas y direccionadas a la

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [39]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

dependencia competente, de acuerdo con las disposiciones y lineamientos institucionales aplicables.

La ubicación de los puntos de recepción deberá mantenerse actualizada cuando se presenten cambios en las dependencias, direcciones o lugares destinados para la recepción de PQRSDF.

Enlace virtual

https://intranet.cartago.gov.co/pqr/crear?_gl=1*dea6xt*_ga*MTc5NTY3ODQuMTc4MzA4ODAwMw..*_ga_8S9E4YVD9D*cze3ODkzOTUzNTUkbzYkZzAkdDE3ODkzOTUzNTkkajU2JGwwJGgw

QR



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [40]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.8.3. Atención virtual

La ciudadanía puede comunicarse con la Alcaldía Municipal de Cartago mediante los correos electrónicos institucionales dispuestos para la atención y comunicación con la Administración Municipal:

- **Atención al Ciudadano:** atencionalciudadano@cartago.gov.co
- **Notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@cartago.gov.co

Las comunicaciones recibidas por estos medios deberán ser gestionadas de acuerdo con su naturaleza, las competencias institucionales y las disposiciones aplicables.

8.8.4. Horario de atención

El horario general de atención publicado por la Alcaldía Municipal de Cartago es:

Lunes a viernes:

8:00 a. m. a 11:30 a. m.

2:00 p. m. a 5:30 p. m.

Los horarios específicos de determinadas dependencias o servicios podrán estar sujetos a las condiciones particulares establecidas por la Administración Municipal.

8.8.5. Consideraciones sobre los canales de atención

Los ciudadanos deberán utilizar los canales habilitados de acuerdo con la naturaleza de su solicitud.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [41]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Los servidores públicos y demás colaboradores deberán orientar al ciudadano cuando el canal utilizado no corresponda al trámite o servicio requerido, procurando facilitar su acceso a la dependencia o mecanismo competente.

La información relacionada con direcciones, horarios, correos electrónicos y demás datos de contacto deberá mantenerse actualizada de acuerdo con las modificaciones que se presenten en la Administración Municipal.

8.9. RECEPCIÓN, RECOLECCIÓN Y GESTIÓN DE PQRSDF

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) constituyen mecanismos mediante los cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes, expresar inconformidades, formular propuestas, poner en conocimiento situaciones de interés, reconocer la prestación del servicio o solicitar información a la Administración Municipal.

La Alcaldía Municipal de Cartago dispone de diferentes mecanismos y canales para la recepción de PQRSDF, incluyendo los buzones físicos ubicados en los diferentes puntos de la Administración Municipal relacionados en el numeral 8.8 del presente Manual.

8.9.1. Recolección de PQRSDF en los buzones

La Oficina de Gestión y Desempeño Institucional, en el marco de sus funciones relacionadas con el seguimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, realiza la recolección de las PQRSDF depositadas en los buzones físicos dispuestos en las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [42]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

La recolección se realiza mensualmente, durante los primeros cinco (5) días de cada mes, de acuerdo con la programación establecida para tal fin.

Durante la recolección se verifica el contenido de los buzones y se recopilan las comunicaciones depositadas por la ciudadanía, dejando los registros y soportes correspondientes de acuerdo con los mecanismos institucionales establecidos.

8.9.2. Revisión y direccionamiento

Una vez realizada la recolección, las PQRSDF recibidas son revisadas y clasificadas de acuerdo con su contenido, con el propósito de identificar la dependencia competente para su correspondiente gestión.

Cuando el asunto corresponda a una dependencia diferente de aquella donde se encuentra ubicado el buzón, la PQRSDF será direccionada a la dependencia competente para su trámite.

La recolección y direccionamiento de las PQRSDF por parte de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional no implica asumir la responsabilidad sobre el trámite, análisis o respuesta de las solicitudes, la cual corresponde a la dependencia competente de acuerdo con sus funciones.

8.9.3. Gestión y respuesta

La dependencia competente será responsable de analizar, gestionar y responder las PQRSDF que le sean direccionadas, de acuerdo con sus funciones, procedimientos y las disposiciones legales aplicables.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [43]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Las respuestas deberán ser claras, completas, de fondo, respetuosas y emitidas dentro de los términos establecidos en la normativa aplicable.

Cuando una solicitud corresponda a varias dependencias, cada una deberá atender los asuntos que sean de su competencia, de acuerdo con el direccionamiento realizado.

8.9.4. Seguimiento y registro

La gestión de las PQRSDF deberá contar con los registros y soportes que permitan evidenciar su recepción, recolección, direccionamiento, trámite y respuesta, de acuerdo con los mecanismos institucionales establecidos.

La información obtenida durante la recolección y gestión de las PQRSDF podrá constituir un insumo para identificar situaciones recurrentes, necesidades de los ciudadanos y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la Administración Municipal.

8.9.5. Confidencialidad y protección de la información

En la recolección, direccionamiento, trámite y respuesta de las PQRSDF se deberá garantizar la protección de los datos personales y de la información que tenga carácter reservado o clasificado, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Los servidores públicos y demás colaboradores que intervengan en estas actividades deberán utilizar la información exclusivamente para el cumplimiento de las funciones relacionadas con su gestión y observar las disposiciones institucionales sobre protección y manejo de la información.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [44]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.10. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL

La Alcaldía Municipal de Cartago reconoce la necesidad de brindar una atención prioritaria y preferencial a las personas que, por sus condiciones particulares, requieren un tratamiento especial para facilitar su acceso a la información, trámites, servicios y demás actuaciones de la Administración Municipal.

La atención prioritaria y preferencial deberá brindarse con respeto, dignidad, igualdad, paciencia y consideración, procurando facilitar el acceso efectivo al servicio y evitando cualquier forma de discriminación.

8.10.1. Personas que requieren atención preferencial

De manera general, se deberá brindar atención preferencial a:

- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas que presenten una condición particular que requiera atención prioritaria, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

La atención preferencial deberá aplicarse sin perjuicio de los derechos de las demás personas y de acuerdo con las condiciones y mecanismos establecidos en cada punto de atención.

8.10.2. Lineamientos para la atención preferencial

Los servidores públicos y demás colaboradores deberán:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [45]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

- Identificar, cuando sea evidente o cuando la persona lo manifieste, la necesidad de atención preferencial.
- Brindar la atención con respeto, paciencia y disposición de servicio.
- Evitar que la persona deba realizar desplazamientos o gestiones innecesarias para acceder al servicio.
- Proporcionar información clara y comprensible, teniendo en cuenta las condiciones particulares de la persona.
- Preguntar si requiere algún apoyo específico y, cuando sea posible, facilitarlo.
- Dar prioridad en la atención cuando las condiciones del servicio así lo permitan y de acuerdo con las disposiciones aplicables.
- Cuando se requiera un apoyo especializado que no se encuentre disponible en la dependencia, orientar a la persona y gestionar, dentro de las posibilidades institucionales, el apoyo correspondiente.

8.10.3. Atención a personas con discapacidad

La atención a personas con discapacidad deberá realizarse bajo criterios de inclusión, accesibilidad, autonomía y respeto.

Los servidores públicos deberán evitar asumir que una persona necesita asistencia y deberán preguntarle directamente si requiere algún apoyo. Cuando la persona cuente con acompañante, la comunicación deberá dirigirse principalmente a la persona atendida, respetando su autonomía y capacidad para expresar sus necesidades.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [46]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

En los casos en que se requiera asistencia especializada no disponible en la Administración Municipal, se deberá orientar y gestionar el apoyo correspondiente de acuerdo con las competencias y posibilidades institucionales.

8.10.4. Atención a personas mayores

Las personas mayores deberán recibir una atención respetuosa, paciente y clara. Se deberá facilitar la comprensión de la información y, cuando sea necesario, brindar orientación sobre los pasos que deben seguir para realizar su solicitud, trámite o gestión.

8.10.5. Atención a niños, niñas y adolescentes

La atención a niños, niñas y adolescentes deberá desarrollarse bajo criterios de protección, respeto y garantía de sus derechos.

La información deberá proporcionarse de manera clara y comprensible, teniendo en cuenta su edad y condiciones particulares. Cuando la actuación o trámite requiera la intervención de un padre, madre, representante legal o autoridad competente, se deberá brindar la orientación correspondiente.

8.10.6. Consideraciones generales

La atención prioritaria y preferencial no significa omitir los requisitos establecidos para los trámites o servicios. Su finalidad es facilitar el acceso de las personas que requieren una atención especial, dentro del marco de las competencias y disposiciones aplicables.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [47]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Todos los servidores públicos y demás colaboradores deberán contribuir a que la atención preferencial se desarrolle de manera efectiva, respetuosa y sin discriminación.

8.11. CALIDAD Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Cartago orienta la prestación del servicio al ciudadano hacia el mejoramiento continuo, procurando que la atención brindada por las diferentes dependencias responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El mejoramiento del servicio al ciudadano requiere la participación articulada de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades, así como el análisis de la información generada a partir de los mecanismos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

8.11.1. Identificación de oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora relacionadas con la atención y el servicio al ciudadano podrán identificarse, entre otros, a partir de:

- Las PQRSDF recibidas y su comportamiento.
- Las situaciones recurrentes manifestadas por la ciudadanía.
- Las observaciones identificadas durante la atención.
- Los resultados de mecanismos de medición o percepción del servicio, cuando se realicen.
- Los informes y seguimientos institucionales relacionados con la atención al ciudadano.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [48]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

- Las recomendaciones y resultados de ejercicios de evaluación o auditoría.
- Los demás mecanismos de seguimiento establecidos por la Administración Municipal.

8.11.2. Responsabilidad de las dependencias

Cada dependencia será responsable de analizar las situaciones relacionadas con la prestación de los servicios y trámites que se encuentren bajo su competencia y, cuando corresponda, establecer las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora identificadas.

Las acciones de mejora deberán orientarse a prevenir la recurrencia de situaciones que afecten la calidad del servicio, facilitar el acceso de la ciudadanía y fortalecer la oportunidad, claridad y efectividad de la atención.

8.11.3. Participación de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional

La Oficina de Gestión y Desempeño Institucional, en el marco de sus competencias, podrá brindar orientación metodológica y acompañamiento para la identificación, análisis y seguimiento de oportunidades de mejora relacionadas con la gestión institucional y el servicio al ciudadano.

La participación de la Oficina de Gestión y Desempeño Institucional se desarrollará como apoyo metodológico y de seguimiento, sin asumir las responsabilidades operativas o técnicas que correspondan a las dependencias responsables de los trámites, servicios o procesos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [49]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.11.4. Uso de la información de PQRSDF

La información obtenida de las PQRSDF podrá ser utilizada como insumo para identificar tendencias, situaciones recurrentes, necesidades de la ciudadanía y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

El análisis de esta información deberá contribuir a la toma de decisiones y a la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la atención y al mejoramiento de la experiencia del ciudadano en su relación con la Administración Municipal.

8.11.5. Cultura de servicio

El mejoramiento de la atención al ciudadano requiere fortalecer una cultura institucional orientada al servicio, en la cual los servidores públicos y demás colaboradores reconozcan la importancia de brindar una atención respetuosa, clara, oportuna, incluyente y de calidad.

Cada servidor público, de acuerdo con sus funciones y competencias, contribuye al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía y a la mejora de la gestión institucional.

8.12. RECOMENDACIONES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La adecuada atención al ciudadano requiere que los servidores públicos y demás colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cartago actúen con disposición de servicio, respeto, responsabilidad y compromiso, procurando facilitar la relación de la ciudadanía con la Administración Municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [50]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Para fortalecer la calidad de la atención, se deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

8.12.1. Actitud de servicio

- Mantener una actitud cordial, respetuosa y colaborativa.
- Mostrar disposición para escuchar y orientar al ciudadano.
- Evitar actitudes indiferentes, desinteresadas o que puedan generar una percepción negativa del servicio.
- Atender al ciudadano con igualdad e imparcialidad, sin preferencias o discriminación.
- Mantener la calma y actuar con profesionalismo ante situaciones difíciles.

8.12.2. Comunicación

- Escuchar atentamente antes de responder.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible.
- Evitar el uso innecesario de términos técnicos, siglas o expresiones que puedan dificultar la comprensión.
- Proporcionar información completa, precisa y verificable.
- Confirmar, cuando sea necesario, que el ciudadano comprendió la información suministrada.
- Explicar de manera clara los requisitos, pasos, tiempos y canales relacionados con la solicitud.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [51]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.12.3. Atención de situaciones difíciles

Cuando se presenten ciudadanos inconformes, alterados o en situaciones de conflicto, el servidor público deberá:

- Mantener una actitud respetuosa y tranquila.
- Escuchar la situación sin interrumpir innecesariamente.
- Evitar discusiones, confrontaciones o respuestas que puedan aumentar el conflicto.
- Identificar la necesidad o situación planteada y brindar la orientación correspondiente.
- Explicar de manera clara las alternativas disponibles dentro de las competencias institucionales.
- Cuando el asunto corresponda a otra dependencia, orientar adecuadamente al ciudadano sobre dónde debe continuar su gestión.
- Solicitar apoyo cuando la situación supere sus competencias o pueda afectar la seguridad o integridad de las personas.

8.12.4. Manejo de la información

- Utilizar únicamente información institucional que haya sido verificada.
- No suministrar información personal, reservada o clasificada sin que exista autorización o fundamento legal para ello.
- Proteger los datos personales conocidos durante la atención.
- Evitar comentar información relacionada con ciudadanos, servidores públicos o asuntos institucionales con personas que no estén autorizadas.
- Utilizar los canales institucionales establecidos para la gestión de las solicitudes.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [52]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

8.12.5. Presentación y comportamiento

Durante la atención, los servidores públicos y demás colaboradores deberán mantener un comportamiento acorde con la función pública, procurando:

- Una presentación personal adecuada al entorno laboral y a las disposiciones institucionales.
- Un lenguaje respetuoso y profesional.
- Evitar conversaciones personales que interfieran con la atención.
- No utilizar dispositivos electrónicos o realizar actividades ajenas a la atención cuando estas afecten la calidad del servicio.
- Mantener ordenado y adecuado el espacio destinado a la atención al ciudadano.

8.12.6. Cierre de la atención

Antes de finalizar la atención, se recomienda:

- Verificar que la solicitud o necesidad del ciudadano haya sido comprendida.
- Informar claramente los pasos que debe seguir, cuando corresponda.
- Indicar los requisitos, documentos, tiempos o canales que sean necesarios.
- Confirmar, cuando sea posible, si requiere alguna orientación adicional.
- Finalizar la atención de manera cordial y respetuosa.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los documentos relacionados con el presente Manual de Atención al Ciudadano son aquellos que sirven como referencia para la gestión y prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Cartago.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [53]
		CÓDIGO: MMAU-SC-M02
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		Fecha Aprobación: 18/09/2026

Código	Nombre del documento	Tipo de documento	Versión	Estado
MMAU-M01	Manual Macroproceso Gestión Atención al Ciudadano	Manual	V1	Activo
MMAU-SC-M01	Manual del Proceso Gestión Servicio al Ciudadano	Manual	V1	Activo

Los documentos asociados deberán consultarse en su versión vigente, de acuerdo con los lineamientos establecidos para el control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.