

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCEJO DISTRITAL DE MEDELLÍN

2025



Concejo
Distrital de Medellín



1. Objetivo

El protocolo de atención al ciudadano del Concejo Distrital de Medellín tiene como objetivo garantizar un servicio de calidad, equitativo, inclusivo y oportuno a todos los ciudadanos que interactúan con la corporación. A través de estrategias claras, se busca que la atención sea respetuosa, empática y efectiva, abordando las necesidades de todos los grupos de valor.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todos los funcionarios públicos del Concejo Distrital de Medellín, en cualquier canal de atención disponible. Se extiende a los siguientes canales:

- Atención presencial
- Atención telefónica
- Atención virtual (correo electrónico, chat, redes sociales)
- Atención por correspondencia (incluyendo buzones de sugerencias)

3. Responsables

Cada dependencia del Concejo que tenga interacción directa con los ciudadanos será responsable de implementar y cumplir con este protocolo. Es clave que los responsables del servicio al ciudadano conozcan y apliquen las directrices aquí establecidas, brindando un servicio de calidad en cada canal de atención.

4. Estrategias y Canales de Atención

4.1. Atención Presencial

La atención presencial es un canal fundamental, ya que permite la interacción directa de los grupos de valor con los funcionarios públicos de la Corporación. La atención presencial se brinda en las instalaciones del Concejo Distrital de Medellín ubicado en la Calle 44 # 52-165, en los siguientes horarios: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 M y de 1:00 a 5:00 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:00 a 4:00 p.m.

La atención presencial incluye, también, la recepción y envío de correspondencia física y la gestión de los buzones de sugerencias. Se debe garantizar la correcta radicación y seguimiento de las solicitudes, asignando un número de radicado a cada documento y dando manejo oportuno en cada diligencia.

Con el objetivo de prestar un servicio de calidad, los funcionarios públicos deben seguir las siguientes pautas:

- **Presentación personal y comportamiento:** Los funcionarios públicos deben mantener una apariencia acorde al ejercicio de sus funciones y una actitud amable y proactiva. Evitar distracciones, como el uso de celulares, y asegurarse de que el



- puesto de trabajo esté ordenado. La identificación del servidor debe estar siempre visible.
- **Acciones de anticipación:** Los orientadores deben brindar experiencias positivas basadas en la calidad y el direccionamiento correcto de cada requerimiento. Conocer previamente cual es la necesidad de cada ciudadano, permite proporcionar respuestas oportunas y diligentes.
 - **Ciclo de servicio:** Desde el saludo inicial, los funcionarios públicos deben mostrar disposición para ayudar. Debe escuchar activamente las necesidades del ciudadano y proporcionar información clara y precisa. Al final de la interacción, los funcionarios públicos deben asegurarse de que el ciudadano ha comprendido todos los pasos y despedirse de manera cordial.
 - **Atención preferencial:** Se dará prioridad a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.
 - ✓ Los adultos mayores o mujeres embarazadas deben tener prelación, minimizando el tiempo de espera en la atención del requerimiento.
 - ✓ La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios. Escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a su diligencia. No debe manifestarse en ningún momento incredulidad a sus palabras, debe hablarse claro y en un lenguaje acorde a su edad sin incluir ningún tipo de adjetivos calificativos.
 - ✓ Para las personas en situación de vulnerabilidad, debe reconocerse su derecho a la atención y asistencia, escucharlos atentamente y orientarlos sin demostrar prevención ante sus palabras o comportamientos.
 - ✓ Para la atención a grupos étnicos minoritarios debe identificarse si la persona puede comunicarse en español, o si necesita otro medio de interpretación. En caso de no ser posible la comunicación verbal, escrita o por señas deberá grabarse su solicitud con el fin de solicitar apoyo técnico a la Personería o a la Gobernación de Antioquia, o en caso de que no se pueda tener el personal, solicitar la ayuda al Ministerio de Cultura de acuerdo con lo establecido por la Función Pública.
 - ✓ Las personas de talla baja deben ser tratadas de acuerdo a su edad cronológica. No es correcto tratar las personas de talla baja como niños.
 - ✓ Las personas en condición de discapacidad recibirán atención inclusiva de acuerdo a la tipología de su discapacidad. Preguntar si la persona necesita ayuda para recibir la información o si puede expresar por sí misma su necesidad. No debe incurrirse en expresiones que describan de manera despectiva su discapacidad, sino utilizar terminología apta para cualquier tipo: discapacidad física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple. El Concejo distrital elaborará instructivos para indicar el tratamiento específico según los tipos específicos de discapacidades.



- **Elementos informativos:** Se debe ubicar los elementos informativos de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.

4.2. Atención Telefónica

El Concejo Distrital de Medellín debe disponer de líneas de atención en las que se apliquen las siguientes pautas:

- **Recomendaciones generales:** Los funcionarios públicos deben hablar de manera clara y pausada, usando un tono de voz amable. Si no cuenta con diademas, sostener el teléfono con la mano contraria a la que usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar el requerimiento o acceder al computador. Las llamadas deben atenderse en lo posible antes del tercer timbre. Se debe evitar hablar con terceros mientras se atiende la llamada.
- **Manejo de quejas y reclamos:** Los ciudadanos deben poder expresar sus quejas y recibir una respuesta clara y respetuosa. Se debe garantizar que las quejas sean atendidas dentro de los plazos establecidos.
- **Información básica de la entidad:** Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Corporación para la atención al ciudadano. Saber la información general de la entidad que sea solicitada a menudo como horarios de atención, ubicación, entre otros.

4.3. Atención Virtual

El Concejo Distrital de Medellín brinda atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales virtuales:

- **Correo electrónico:** Todas las solicitudes que lleguen por este medio deben responderse desde una cuenta institucional. Las respuestas deben ser claras, concisas y seguir el procedimiento definido para tal fin. Es recomendable que la información adjunta sea fácil de descargar y consultar por parte del ciudadano.
- **Redes sociales:** Los ciudadanos pueden interactuar con el Concejo a través de redes sociales en las que la corporación tenga presencia. Estos canales permiten una interacción más rápida y que el ciudadano obtenga respuesta. Se elaborará un instructivo para detallar el tipo de solicitudes que se contestarán por este medio.

5. Atributos del Servicio

Todo servicio prestado por el Concejo Distrital de Medellín debe cumplir con los siguientes atributos:

- **Respetuoso:** Trato digno y considerado a todos los ciudadanos, sin importar su condición social, económica o étnica.



- **Empático:** Comprender las necesidades del ciudadano y mostrar disposición para ayudar.
- **Oportuno:** Responder a las solicitudes en el tiempo definido por ley.
- **Efectivo:** Resolver el problema o requerimiento del ciudadano de manera clara y precisa, cuando sea de la competencia de la Corporación.

6. Enfoque Diferencial

El Concejo Distrital de Medellín debe aplicar un enfoque diferencial, garantizando una atención adecuada a los diferentes grupos poblacionales:

6.1. Personas con Discapacidad Auditiva (Sordos, Hipoacúsicos y Sordomudos)

Estrategias:

- **Sistema de interpretación:** facilitar el servicio de interpretación de lenguaje de señas (LSC), ya sea presencial o a través de video, para casos en los que se requiera una comunicación más detallada.

Acciones:

- **Uso de tecnología de apoyo:** Disponer de equipos que permitan la comunicación, donde el ciudadano pueda escribir o grabar su solicitud o recibir instrucciones escritas.
- **Atención cara a cara:** Al atender a una persona con discapacidad auditiva, los funcionarios públicos deben asegurarse de estar frente al ciudadano, hablando de manera clara y lenta para facilitar la lectura de labios.
- **Guías visuales:** Tener disponibles folletos, guías y/o carteleras que expliquen los asuntos inherentes al Concejo en un lenguaje fácil de entender.

6.2. Personas con Discapacidad Visual (Ciegos o Baja Visión)

Estrategias:

- **Documentos accesibles:** Proveer documentos en braille o audio para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información relevante de manera autónoma.
- **Asistencia personal:** Sensibilizar al personal para asistir a personas ciegas o con visión reducida, ofreciéndoles ayuda sin ser invasivos.

Acciones:

- **Descripción verbal clara:** Al recibir a una persona con discapacidad visual, los funcionarios públicos deben describir el entorno y ofrecer orientación verbal sobre las acciones que están llevando a cabo (por ejemplo, indicar dónde firmar o la ubicación de objetos).



- **Tecnología de asistencia:** Implementar software especializado para la lectura de textos en audio en el sitio Web, donde las personas puedan acceder a información de manera independiente.
- **Guías accesibles:** Tener disponibles guías en braille y/o audios informativos del edificio para facilitar la movilidad dentro de las instalaciones de la Corporación.

6.3. Ciudadanos que no hablen español o utilicen dialectos

Estrategias:

- **Intérpretes de idiomas y dialectos:** Crear alianzas con la Personería o la Gobernación de Antioquia quienes disponen de personal capacitado en lenguas indígenas o dialectos para garantizar una comunicación efectiva. En caso de que estén instituciones no cuenten en el momento con el personal indicado, se procederá a utilizar otros recursos, tales como el apoyo a entidades del orden Nacional de acuerdo a la Función Pública.

Acciones:

- **Identificación de necesidades:** En los puntos de atención inicial, los funcionarios públicos deben preguntar de manera no invasiva si el ciudadano prefiere ser atendido en otro idioma o dialecto. En caso tal de no contar con el servicio de traducción, grabar la solicitud, asegurarse de tener todos los datos de contacto y proceder a solicitar la traducción y dar en los tiempos oportunos de ley, la respuesta en el lenguaje o dialecto específico.
- **Aplicaciones de traducción:** Hacer uso de aplicaciones de traducción en tiempo real que faciliten la comunicación básica entre los funcionarios públicos y el ciudadano.

6.4. Personas con Movilidad Reducida

Estrategias:

- **Adaptación del espacio físico:** Garantizar que un alto porcentaje de las áreas de atención del Concejo estén adecuadamente accesibles para personas en silla de ruedas o con movilidad reducida.

Acciones:

- **Personal capacitado para ayudar:** Los funcionarios públicos deben estar capacitados para ofrecer asistencia en la movilidad, respetando siempre la autonomía de la persona (preguntar cómo prefieren ser ayudados antes de actuar).
- **Atención preferencial:** Dar prioridad a las personas con movilidad reducida, permitiéndoles acceder a los servicios sin largas esperas.
- **Estaciones accesibles:** Proveer escritorios o puntos de atención a una altura adecuada para personas en sillas de ruedas, así como terminales accesibles para la interacción digital.



6.5. Personas de Grupos Étnicos y Culturales Minoritarios

Estrategias:

- **Sensibilización cultural:** Sensibilizar a los funcionarios públicos en el respeto y entendimiento de las diferencias culturales, costumbres y tradiciones para los diversos grupos étnicos.

Acciones:

- **Comunicación respetuosa:** Tratar con especial cuidado la manera en que se dirigen a personas de grupos étnicos, evitando términos despectivos o condescendientes.
- **Promoción de derechos:** Incluir en la atención información sobre derechos específicos de las comunidades étnicas, si aplica.

6.6. Niños, Adolescentes y Adultos Mayores

Estrategias:

- **Enfoque diferencial:** Capacitar a los funcionarios públicos para que comprendan cómo atender adecuadamente a personas de distintas edades, entendiendo sus necesidades particulares de atención, respeto y apoyo.

Acciones:

- **Adaptación del lenguaje:** Para los niños y adolescentes, se debe usar un lenguaje más simple y directo, que les permita comprender sus derechos y deberes. Para los adultos mayores, se debe ser paciente y brindar apoyo adicional si es necesario.
- **Atención prioritaria:** Siempre proporcionar atención prioritaria y sin esperas prolongadas a los adultos mayores, incluso para el ingreso al recinto.

7. Manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Este protocolo se apoya en el procedimiento para la gestión de PQRSD, que permita a los ciudadanos expresar su insatisfacción y recibir una respuesta rápida y efectiva.

El personal debe estar debidamente capacitado para atender y direccionar correctamente las PQRSD que puedan llegar por cualquiera de los canales de atención.



Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1

