	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 1 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

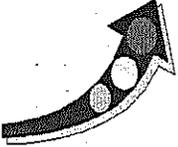
PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO

Introducción

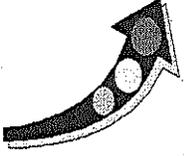
El Instituto de Movilidad de Pereira, busca proporcionar beneficios visibles y medibles a la sociedad, que le permitan generar valor como en ámbito social del municipio de Pereira; es por esto, que acogiendo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - el cual busca fortalecer la medición del desempeño de la Administración Pública-, se ha diseñado el Protocolo de servicio al Ciudadano, el cual unifica los protocolos de servicio que brinda el Instituto de Movilidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	1
1. Objetivo	3
2. Política de Atención al Ciudadano	3
3. Responsables	3
4. Definiciones	3
5. Alcance del protocolo	6
6. Lineamientos del protocolo	7
7. Portafolio De Servicios	8
8. Canales de Atención	8
a. Canal presencial	8
b. Canal Telefónico	9
c. Canal Escrito	10

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 2 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

d.	Canal Virtual	10
9.	Protocolos para la Atención	11
a.	Etapas de la Atención al Ciudadano	11
i.	Contacto Inicial	11
ii.	Desarrollo	11
iii.	Finalización	12
iv.	Seguimiento y Evaluación.....	¡Error! Marcador no definido.
b.	Respuesta Negativa	12
c.	Protocolo de Atención Presencial	12
i.	Recomendaciones	12
1.	Rol Vigilantes	13
2.	Rol Orientadores o Anfitriones	14
3.	Rol Servidores(as) de puntos de Atención al Ciudadano(a)	14
d.	Protocolo Atención Telefónica	15
e.	Protocolo correo institucional	16
f.	Protocolo Chat en línea.....	16
10.	Atención a personas en situación de Discapacidad	18
a.	Discapacidad Visual	18
b.	Discapacidad Auditiva	19
c.	Discapacidad Física o Motora	20
d.	Atención a personas de talla baja	21
e.	Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas	21
f.	Atención a niñas, niños y adolescentes	22
g.	Atención a víctimas del conflicto armado.....	22
i.	Atención de grupos étnicos y culturales del país	24
11.	Atención a las PQRSD	24
a.	Términos para resolver las peticiones	26
12.	Bases Legales.....	29

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 3 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

1. Objetivo

Definir los protocolos para una adecuada atención a la ciudadanía para responder a sus necesidades, a través de los canales de interacción dispuestos por el IMP.

2. Política de Atención al Ciudadano

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos, mejorando la relación del Instituto de Movilidad de Pereira con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial, de manera que se mejore la eficiencia de la gestión, al fortalecer los procesos internos, con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos, logrando apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles y diseñando estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

3. Responsables

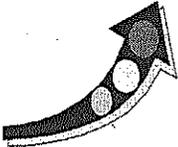
Subdirector General De Registros Y Procedimientos Administrativos
 Subdirector General Operativa, Administrativo Y Financiero
 Subdirección General De Sistemas De Información Y Telemática
 Subdirección Oficina Jurídica

4. Definiciones

Accesibilidad: Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.

Actitud: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 4 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

conciliadora.

Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del IMP.

Atributos del servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

SAIA: Sistema de administración Integral de archivos documentales, utilizado para manejo de correspondencia interna y externa.

Canal presencial: Las oficinas de atención y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

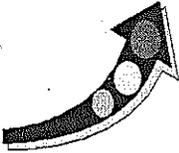
Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil, Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats, etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del Estado en general.

Ciudadano: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Consulta o concepto: Es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia con relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 5 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

Denuncia: Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Enfoque diferencial: El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Grupos de interés: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

IMP: Instituto de Movilidad de Pereira

LGTBIQ+: Son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, transgénero, bisexual y, intersexual y demás identidades de género; este es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

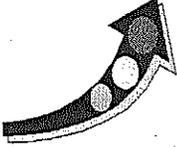
Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Orientación al ciudadano/usuario: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición: Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política.

Política de Servicio al Ciudadano (PSC): Según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para *contribuir* a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 6 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

PQRSDF: Sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y felicitaciones.

Protocolo: Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Retroalimentación: Se trata de un mecanismo por el cual el funcionario que ejerce funciones de atención al ciudadano refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

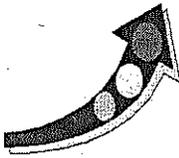
Servicio al ciudadano/grupo de interés: Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: Son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

5. Alcance del protocolo

El presente manual está dirigido a los servidores públicos y contratistas del IMP y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 7 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

de los ciudadanos, oficializa los canales de interacción ciudadana dispuestos para garantizar la calidad en el servicio y la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición, los cuales son; Ventanilla Única, correo electrónico, chat.

6. Lineamientos del protocolo

El IMP, establece como atributos del buen el servicio a la ciudadanía las siguientes características:

Oportunidad: Se debe prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

Confiabilidad: Se debe lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.

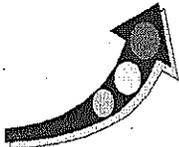
Amabilidad: Al momento de atender a los ciudadanos debe primar el respeto y la gentileza, otorgándoles la importancia que se merecen.

Rapidez: Se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

Carta de Trato Digno al Ciudadano

- Recibir un trato digno y respetuoso
- Presentar PQRSD verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio
- Obtener respuesta oportuna y eficaz
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- Ser informado sobre el trámite solicitado

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 8 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos
- Obra de buena fe
- Ejercer con responsabilidad sus derechos
- Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios
- Crear un trato respetuoso hacia funcionarios y/o colaboradores
- Entregar de forma oportuna la información solicitada

Derechos y deberes de los ciudadanos en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011.

7. Portafolio De Servicios

EL IMP, brinda servicio personalizado en los puntos de atención, para satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes que manifiesten los usuarios.

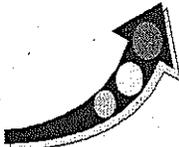
A través del link <http://movilidadpereira.gov.co/>, secciones trámites y servicios, accede a la consulta de los servicios que presta el IMP.

8. Canales de Atención

Para prestar los servicios que requieren los ciudadanos, contamos con los siguientes canales de comunicación:

a. Canal presencial

Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. Está integrado por los siguientes puntos de atención.

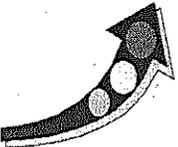
	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 9 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Central	Cra 14 No. 17-60	Jornada Laboral: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m. (jornada continua, con una hora de almuerzo. La Puerta se cierra a las 4:45 pm para garantizar el servicio y atención de los usuarios con trámites y servicios
Sede Torre Central	Edificio Torre Central Local 111.	

b. Canal Telefónico

Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y los servidores públicos del IMP.

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Central.	PBX (+57) 606 3294920	Jornada Laboral: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m. (jornada continua, con una hora de almuerzo. La Puerta se cierra a las 4:45 pm para garantizar el servicio y atención de los usuarios con trámites y servicios

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 10 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

c. Canal Escrito

El IMP cuenta con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones.

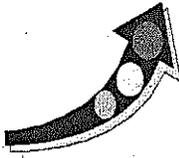
Estas peticiones son registradas en el SAIA (Sistema de Administración Integral de archivos). El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso en la entrada de la Sede Central, allí la ciudadanía presenta sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Entidad.

Nombre	Dirección	Horario de atención
Sede Central	Gestión Documental Cra 14 No. 17-60 Buzón de Sugerencias Cra 14 No. 17-60	Jornada Laboral: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m. (jornada continua, con una hora de almuerzo. La Puerta se cierra a las 4:45 pm para garantizar el servicio y atención de los usuarios con trámites y servicios.

d. Canal Virtual

El Chat institucional del IMP es un canal para atención web, sobre cualquier tipo de requerimiento del IMP, allí se presta orientación al ciudadano y es atendido por el proceso de sistemas.

Correo Electrónico contactenos@movilidadpereira.gov.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Redes Sociales: Facebook institutodemovilidadpereira	
Chat en línea: movilidad.gov.co	Jornada Laboral: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m. (jornada continua, con una hora de almuerzo. La Puerta se cierra a las 4:45 pm para garantizar el servicio y atención de los usuarios con trámites y servicios.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 11 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

9. Protocolos para la Atención

El IMP ha establecido los siguientes protocolos de atención para que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado, ofrezca a la ciudadanía el servicio con la mayor agilidad.

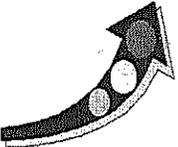
a. Etapas de la Atención al Ciudadano

i. Contacto Inicial

- Dar bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose y preguntando ¿En qué se le puede servir?”.
- Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

ii. Desarrollo

- Una vez se le da bienvenida al usuario y comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar a la persona sin interrupciones, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.
- Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.
- Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 12 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

iii. Finalización

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

b. Respuesta Negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

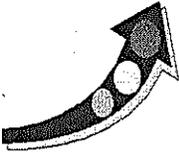
¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

c. Protocolo de Atención Presencial

i. Recomendaciones

La persona encargada de permitir el ingreso a las instalaciones del IMP debe

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 13 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: Es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Indicar la ubicación de más sedes en la ciudad

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

1. Rol Vigilantes

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- a. Si es el caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime (persona con discapacidad, adultos mayores).
- b. Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- c. Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al IMP. ¿En qué

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 14 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

puedo servirle?"

d. Orientar al ciudadano (a) al punto o servicio solicitado.

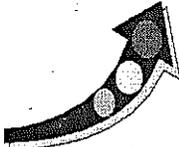
2. Rol Orientadores o Anfitriones

- Saludar amablemente diciendo: "bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?, por favor, diríjase a....".
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

3. Rol Servidores(as) de puntos de Atención al Ciudadano(a)

Dado que los servidores(as) de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo. Se debe tener en cuenta siempre:

- Conozca previamente los servicios del IMP y los procedimientos asociados para brindar una información integral al ciudadano.
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.
- Verifique que el ciudadano lleve los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 15 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.

- e. Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- f. Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente
- g. Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.

Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

d. Protocolo Atención Telefónica

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Instituto de Movilidad de Pereira "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 16 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario, contratista y en sí, agradecer a la ciudadanía, invitar a que se vuelva a contar con el IMP cuando lo necesite.

e. Protocolo correo institucional

EL IMP ha dispuesto el correo institucional contactenos@movilidadpereira.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

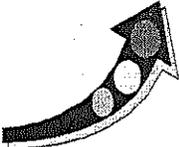
- La administración del correo electrónico está a cargo de Gestión Documental quien depende de la Subdirección Administrativa y Financiera.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 4:45 p.m.
- Cada colaborador del IMP que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar el IMP.

f. Protocolo Chat en línea: a cargo de sistemas.

El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5 p.m. (jornada continua, con una hora de almuerzo).

La Puerta se cierra a las 4:45 pm para garantizar el servicio y atención de los usuarios con trámites y servicios

- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.
- Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 17 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

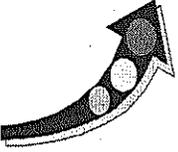
- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contactactenos@movilidadpereira.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Al ingresar al chat, el funcionario deberá saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así:

Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (ciudadano), bienvenido/a al chat virtual del IMP. Mi nombre es (funcionario... nombre y apellido,) ¿En qué le puedo colaborar? *Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información. *La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas de forma clara y sencilla. De no ser competencia de IMP, debe darse la información de contacto de la entidad competente. *Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web:<https://movilidadpereira.gov.co/>

g. Protocolo Redes Sociales

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 18 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

10. Atención a personas en situación de Discapacidad

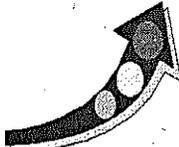
A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

a. Discapacidad Visual

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 19 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días o tardes, bienvenido al IMP.
¿En qué puedo servirle?"
- Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

b. Discapacidad Auditiva

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: el primero, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacusias, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

El IMP realizó curso de señas para personal de atención usuarios en el año 2022. Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 20 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días o tardes, bienvenido al IMP. ¿En qué puedo servirle?"

Pregunte al ciudadano qué tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino Al llegar al módulo, dirijase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.

- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

c. Discapacidad Física o Motora

Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 21 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

que es parte de su estación corporal.

- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio del IMP
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones especiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

d. Atención a personas de talla baja. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad biológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

e. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona. Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 22 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

f. Atención a niñas, niños y adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

g. Atención a víctimas del conflicto armado

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.

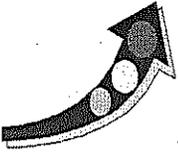
	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 23 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas 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 víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente 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.

h. Atención a sectores LGBTIQ+

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer, etc).

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, le dará la pauta para dirigirse a esta.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 24 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

i. Atención de grupos étnicos y culturales del país

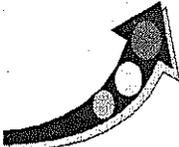
A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

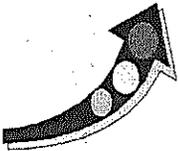
11. Atención a las PQRSD

EL IMP gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO: Gestión de Recursos	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO: Talento Humano	Página: 25 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

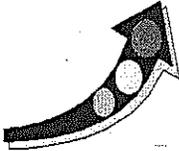
diferentes canales de atención dispuestos por el IMP.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 26 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

- a. Términos para resolver las peticiones: Existe Manual de Procedimientos PQRSSDYF.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Resolución 369 de 2019 y son los siguientes:

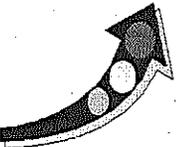
Peticiones	Términos para resolver (días hábiles)	Art. 16 Resolución 369 de 2019
Información y copias o fotocopias de documentos	10	
Consulta en relación con materias a cargo del IMP	30	
Petición de documentos de provenientes otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Asesoría Técnica y capacitación	30	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al AGN	15	

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 27 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

b. Directorio Telefónico (Diligenciar)

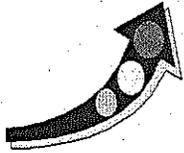
LISTADO EXTENSIONES IMP ACTUAIZADO FEBRRO_2024

DEPENDENCIA	EXTENSION	Funcionario que responde la línea de voz - email institucional asociado
PBX TRANSITO 6 0 6 - 3294920		
LÍNEA DE EMERGENCIA- 127 – Accidentes – Pico y Placa – Novedades en la vía		Responde Operador de Turno 24 horas al día
RECEPCIÓN	0	Nelly Ramirez - Auxiliar Administrativa
ACADEMIA DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA	147	Mari Luz Rojas Fernández-Directora Operativa Email. escuelaconduccion@movilidadpereira.gov.co
ALMACEN	103	Elkin Mateo Trujillo Castañeda- Contratista Email. almacen@movilidadpereira.gov.co
ARCHIVO PARQUE AUTOMOTOR	108	Jorge Eliacer Duque - Arch. J. Florez- Profesional Universitario Email. archivoautomotor@movilidadpereira.gov.co
CAJA-BANCO	144-115	Ramón Antonio Botero Herrera
COBRO COACTIVO – DESEMBARGOS	110-142	Carlos Emilio Álvarez Jiménez Email. cobrocoactivo@movilidadpereira.gov.co
COMPRAS Y LOGÍSTICA	125	Jenny Lorena Correa Florez-Profesional Universitaria de Compras Email. compras@movilidadpereira.gov.co
CONTABILIDAD	143-113	German Darío Villada S. y Yuliana Andrea Martínez- Profesional Especializado y Auxiliar Admón. Email. contabilidad@movilidadpereira.gov.co

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8		Versión: 0
	PROCESO:		Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:		Página: 28 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO		

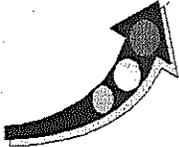
CONTROL INTERNO	140-141	Gloria Patricia Londoño Londoño- Profesional Universitaria Email. controlinterno@movilidadpereira.gov.co
GESTION DOCUMENTAL	200	Adriana García-Blanca Janeth Correa-Técnico Administrativo-Auxiliar Admón. Email. gestiondocumental@movilidadpereira.gov.co
DIRECCION GENERAL	207	Nathalia Vélez Rodríguez-PQRSF- Asistente línea de la Dirección Email. dirección@movilidadpereira.gov.co
EDUCACION VIAL	606- 3343944	María Elzabeth García Bedoya-Profesional Universitaria Email. educaciónvial@movilidadpereira.gov.co
EMBRIAGUEZ	112	Erika Romero-Ramiro Cardona-Profesional Universitaria Email. Inspección2@movilidadpereira.gov.co
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	125	Felipe Fontal Cejals-Subdirector Operativo, Administrativo y Financiero Email. financiero@movilidadpereira.gov.co
REGISTROS DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS	120-124	Luisa María Sepúlveda García- Subdirectora General De Registros Y Procedimientos Administrativos Email. inspección@movilidadpereira.gov.co
SUBDIRECCIÓN JURIDICA	117	Juana Valendina Mejía López- Ayud. Cantillo Castro-Subdirectora Oficina Jurídica-Profesional Especializada Email. juridica@movilidadpereira.gov.co
LICENCIAS DE CONDUCCION	122	Euzaria Ucran Patiño Email. licenciasconducción@movilidadpereira.gov.co
REGISTRO MATRICULAS	123	Albeiro Balagosa García-Profesional Universitario Email. matriculas@movilidadpereira.gov.co
MOVILIDAD - SEÑALIZACION	134	Marisol López Marín-Profesional Especializada Email. señalización@movilidadpereira.gov.co
ORDENAMIENTO DE TRAFICO	155-106	Juan Gabriel Londoño García-Profesional Especializada Email. controlyvigilancia@movilidadpereira.gov.co
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACION	137	Diego Molina Molina - Gloria Patricia Ospina Triana-Subdirector General de Planeación. Email. planeación@movilidadpereira.gov.co

SANCOIONES PROCEDIMIENTOS	132-206	Ramiro Cardona-Profesional Universitario Email. Inspección@movilidadpereira.gov.co
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	100	Carlos Andrés Gallego Pérez- Subdirección General De Sistemas De Información Y Telemática Email. sistemas@movilidadpereira.gov.co
SUBDIRECTOR DE MOVILIDAD	119	Andrés Felipe Vanegas Cardona -Subdirector de Movilidad; Nathalia Ocampo Perdomo-Auxiliar Admón. Email. movilidad@movilidadpereira.gov.co
SUBDIRECTOR REGISTROS INFORMACION	129	Luisa María Sepúlveda García- Subdirectora General De Registros Y Procedimientos Administrativos Email. registrosdeinformación@movilidadpereira.gov.co
TALENTO HUMANO	107	Claudia Lohana López Jiménez-Profesional Especializada de Talento Humano Email. talentohumano@movilidadpereira.gov.co
NOMINA-CERTIFICADOS TALENTO HUMANO	131	Jorge Enrique Carmona- Julieta Giraldo Guarín-Técnico admón. y Auxiliar Admón. Email. nomina@movilidadpereira.gov.co
TESORERIA	118-111	Bibiana María Arango García - Leidy Johana Uribe Rodríguez-Tesorera y Aux. admón. Email. tesoreria@movilidadpereira.gov.co
INFORMACIÓN PISO 1	202	Claudia Patricia Vaiero
PARQUEADERO INMOVILIZACIÓN VEHICULOS - EL ROCIO ALTO VIA ARMENIA	606 3114070	Jennifer Celdón Pérez Email. patiosgruas@movilidadpereira.gov.co

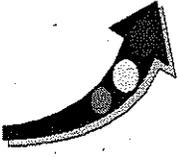
	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 29 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

12. Bases Legales

Constitución Política de Colombia de 1991	<i>Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.</i>
Ley 790 del 27 de diciembre de 2002	<i>“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública...”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.</i>
Ley 734 del 05 de febrero de 2002	<i>Artículo 34, numerales 19 y 34: expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.</i>
Ley 962 del 8 de julio de 2005	<i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.</i>

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 30 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

Decreto 1151 de abril 14 de 2008	<i>"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia..."</i>
Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia	<i>"Estricto cumplimiento al derecho de petición"</i>
Conpes 3649 de 2010	<i>Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</i>
Conpes 3650 de 2010	<i>Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea</i>
Conpes 3654 de 2010	<i>"Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".</i>
Conpes 3785 de 2013	<i>Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral Hasta por la Suma de USD 20 millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.</i>
Ley Estatutaria 1618 de 2013	<i>"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</i>

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 31 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

Decreto 103 de 2015	<i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014", con relación al acceso a la información pública nacional.</i>
Ley 1755 de junio de 2015	<i>"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</i>
NTC 6047:2013	<i>"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos".</i>
Resolución 369 del 31 de mayo de 2019	<i>"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.</i>

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 32 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

La responsabilidad de actualizar el procedimiento es del Subdirector General De Registros Y Procedimientos Administrativos. Subdirector General Operativa, Administrativo Y Financiero y Subdirección General De Sistemas De Información Y Telemática. El visto bueno corresponde a la Subdirección general de Planeación.

PARTICIPARON EN EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	REVISADO Y APROBADO POR
 ADRIANA LUCIA GARCIA Técnico Administrativo	 JUANA VALENTINA MEJIA LOPEZ Revisó: Subdirectora Oficina Jurídica
 CLAUDIA LILIANA LOPEZ JIMENEZ Profesional Especializado de Talento Humano	 JHON DIEGO MOLINA MOLINA Aprobó: Subdirector General de Planeación
 LUISA MARIA SEPULVEDA GARGIA Subdirector General De Registros Y Procedimientos Administrativos	 LUISA MARIA SEPULVEDA GARGIA Aprobó: Subdirector General De Registros Y Procedimientos Administrativos
 FELIPE FONTAL CELIS Subdirector General Operativa, Administrativo Y Financiero	 FELIPE FONTAL CELIS Aprobó: Subdirector General Operativa, Administrativo Y Financiero
 CARLOS ANDRES GALLEGO PEREZ Subdirección General De Sistemas De Información Y Telemática	 CARLOS ANDRES GALLEGO PEREZ Aprobó: Subdirección General De Sistemas De Información Y Telemática REVISIÓN METODOLÓGICA: JUAN DIEGO CLAVIJO Contratista – Calidad - Planeación