



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Noviembre 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. DEFINICIONES	5
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	8
6. CONDICIONES GENERALES	9
6.1 MISIÓN:	10
6.2 VISIÓN:	10
7. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO "Código de Integridad"	10
8. SERVICIO AL CIUDADANO	11
8.1 FIN DEL SERVICIO	11
8.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	11
8.3 ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
8.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	12
8.4.1 PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA ELECTRÓNICA	12
8.4.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA	13
8.4.3 7.4.3 PROTOCOLO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIA	16
8.4.4 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE CIUDADANOS QUE NO QUEDEN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN O INFORMACIÓN PRESTADA.	17
8.5 CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:	18
8.5.1 Canal Presencial	18
8.5.2 Atención Preferencial	19
8.5.3 Canal telefónico	19
8.5.4 Canal Virtual	20
8.5.5 Buzón de sugerencias	20
9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	21

GESTIÓN ADMINISTRATIVA- ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-01-GAD-AC-11
MANUAL ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 5
	Fecha: 21/11/2025

10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)	22
11. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA	25
12. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	26
12.1 Política de Transparencia y Acceso a la Información.....	26
12.2 Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	27
12.3 Tipos de Transparencia.....	27
13. ANEXO.....	28
14. NOTAS DE CAMBIO	28

1. INTRODUCCIÓN

Movilidad Futura S.A.S encaminada especialmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en general, basada en sus valores “código de Integridad”: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, tiene como su principal objetivo de ofrecer una adecuada atención y prestación de servicios de manera oportuna y pertinente, brindando atención de calidad con respecto a las solicitudes o requerimientos presentados por parte de los ciudadanos.

La entidad trabaja continuamente para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos relacionados con la prestación de la Atención al Ciudadano, con el nuevo modelo “MIPG” que busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este sentido, la estrategia de atención al ciudadano de **Movilidad Futura S.A.S** es garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas.

El presente manual recoge todas las pretensiones e intereses de la entidad en garantizar a los ciudadanos atención y servicio basados en el respeto, la amabilidad, la transparencia y el compromiso.

Este documento debe contribuir a desempeñar, de manera óptima, la labor de atención al ciudadano por parte de Los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión, teniendo en cuenta que la función primordial es brindar una adecuada atención al ciudadano.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA- ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-01-GAD-AC-11
MANUAL ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 5
	Fecha: 21/11/2025

2. OBJETIVO

Movilidad Futura S.A.S, pretende unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que aquellos servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión que atienden público permanente o esporádicamente lo hagan convencidos de que con su labor están contribuyendo a constituir una armonía necesaria entre el Estado y la ciudadanía, aplicando siempre los principios que definió el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.

3. ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión, que laboren y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo, al código de integridad y todos aquellos acuerdos y compromisos y protocolos éticos. Se actuará de acuerdo al Sistema de Atención al Cliente, y las acciones descritas en el presente manual, aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, derecho de petición o solicitud hasta la solución de la misma.

4. DEFINICIONES

Accesibilidad: Facilidad que Movilidad Futura S.A.S, le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

Amabilidad: Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Cadena de Trámites: A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto Ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e-intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Comunicación: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Confianza y seguridad: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

Ciudadano: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace institucionalmente.

Derecho de Petición: El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes a una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la Ley. Sentencias T-180/98 y T-164/98, Artículo 23 de la Constitución Nacional. (Artículo 13 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 del 18 de enero de 2011).

Empatía: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Espacio Virtual: Los „espacios virtuales“ equivalen a campos de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.

Información en Línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

Medios electrónicos: Se puede definir a los medios electrónicos como todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma

automatizada; tales como Internet, correo electrónico página web, etc. (artículo 53 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 del 18 de enero de 2011).

Página Web: Un sitio web es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, vídeos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet, Un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web.

Publicación electrónica: Es una forma superior de publicación soportada en medios electrónicos y que apoyada en las posibilidades de los programas modernos para el tratamiento y acceso de la información ofrecen vastas facilidades de interacción hombre/publicación de manera local o mediante el uso de redes de comunicación.

Petición: Las peticiones suelen presentarse verbalmente o por escrito y ante cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos que se presenta ante una entidad u organismo, dependencia administrativa. (Artículo 15 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 del 18 de enero de 2011).

Queja: Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

Queja Anónima: Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar repuesta a este tipo de requerimientos.

Rapidez: Capacidad para optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio o un procedimiento administrativo.

Reclamo: Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Servicio: El servicio Público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las entidades públicas y que tiene como finalidad la cobertura de

determinados servicios a los Ciudadanos, son brindados por determinadas entidades y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o Sociedad.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamientos manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

5. REFERENCIA NORMATIVA

Constitución Política de Colombia:

Artículo 2. Se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Artículo 20. (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden

nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Ley 1712 de 2014, 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

Ley 1755 de 2015, 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.

Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Decreto 612 de 2018, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

6. CONDICIONES GENERALES

Movilidad Futura S.A.S, en busca de una mejora continua en la prestación del Servicio al Ciudadano, ha dispuesto la realización de este manual como herramienta de ayuda para aquellas personas que diariamente se enfrentan a situaciones y momentos difíciles en la atención ciudadana, así como también poder garantizar que las actuaciones sean eficientes, calificadas y que cumplan con todas las disposiciones legales y éticas.

Movilidad Futura S.A.S, espera que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los procesos de la entidad, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y de talla baja y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta. (Atención incluyente y accesibilidad)

6.1 MISIÓN:

En Movilidad Futura S.A.S gestionamos, planeamos, ejecutamos, implementamos, controlamos y supervisamos la construcción y puesta en marcha del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Popayán – ciudad blanca, con principios de economía, eficiencia y sostenibilidad, contribuyendo al

desarrollo social, ambiental, cultural, urbanístico y al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

6.2 VISIÓN:

En el 2027 Movilidad Futura S.A.S, seremos reconocidos por ser eficientes en el desarrollo de la implementación integral del Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros de la ciudad de Popayán – Ciudad Blanca, contribuiremos al mejoramiento de la movilidad, calidad de vida y el desarrollo sostenible de la ciudad, respondiendo a las necesidades de los usuarios y generando una nueva cultura ciudadana respetuosa de las normas de uso de los bienes públicos y el respeto por los demás.

7. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO “Código de Integridad”

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

8. SERVICIO AL CIUDADANO

8.1 FIN DEL SERVICIO

Generar mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la entidad a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

8.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Movilidad Futura S.A.S, está comprometida en garantizar la atención integral de los ciudadanos, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza en la gestión de la Entidad. Es por ello, que los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión deben estar informados y capacitados para atender las solicitudes y seguir los conductos establecidos por la Entidad para dar trámite a las mismas.

Se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos para garantizar la adecuada atención a los ciudadanos:

- La entidad a través del subproceso de Atención al Ciudadano brinda orientación, guía y asesoría, con respecto a los trámites y servicios que requieran los ciudadanos, así como la recepción y registro de la correspondencia allegada, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones, misión o prestación del servicio.
- Todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión deben:
 - a. Tener conocimiento sobre trámites y servicios.
 - b. Facilitar el acceso a la información.
 - c. Brindar atención oportuna y efectiva.
 - d. Prestar un servicio con excelente calidad.
 - e. Demostrar interés y actitud de escucha.

8.3 ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para brindar un servicio de calidad se debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido

8.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Son definidos como las guías, procedimientos y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, etc., previamente establecidos por **Movilidad Futura S.A.S** para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos, contratistas de apoyo a la gestión y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y la imagen institucional.

8.4.1 PROTOCOLO PARA COMUNICARSE VÍA ELECTRÓNICA

- La atención de las llamadas telefónicas inicia antes de iniciar la conversación con la prontitud con la que se descuelgue el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.
- Se debe tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante la utilización, sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes. También se debe vocalizar y pausar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible.
- Se debe evitar continuar una conversación cuando se este próximo a contestar el teléfono.
- Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo, se debe iniciar con un saludo "Buenos días", "Buenas tardes".

- Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.
- En caso de que la llamada deba ser transferida, se le deberá indicar al usuario que su llamada será transferida donde se le brindará la información requerida.
- Se transferirá solo aquellas llamadas que no sean posible atender, debiéndose asegurarse de realizar adecuadamente la transferencia esperando a que el funcionario conteste e informándole el motivo de la llamada, evitando que el usuario tenga que repetir.
- Proporcionarle la información si se dispone de ella o si es necesario derivarle a la página web si la información está en ella.
- En caso de ser necesario dejar una llamada en espera, se informará al usuario el motivo por el cual se mantendrá en espera, sin dejar a la persona esperando más de treinta segundos, de lo contrario se retomará la llamada indicándole la causa de la espera.
- Se debe brindar respuesta puntual, precisa y forma cortes, en lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- Al terminar se debe agradecer al usuario por la llamada "Gracias por llamar a Movilidad Futura S.A.S., que tenga buen día", esperar que el usuario cuelgue primero.

7.4.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La atención directa es un medio en el que la ciudadanía y los servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Horarios

El espacio de atención al ciudadano se cerrará una vez se hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, y establecido mediante acto administrativo, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad no cuente con personal especializado para el efecto. (Ley 962 de 2005, Artículo 9°, de la obligación de atender al público).

Atención al ciudadano.

En la atención personalizada el servidor público debe tener en cuenta que en la relación bilateral Servidor-usuario, los gestos representan el 58%, el tono de la voz el 35% y las

palabras el 7%. Por lo tanto, el poder de escuchar debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Saludar con energía (que sea el funcionario o contratista quien inicie el diálogo, con franqueza y mirar a los ojos del interlocutor).
- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas, demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Comportamiento: Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la entidad.
- El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
- Postura: La actitud adoptada mientras se atiende a las personas refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.
- Brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los trámites y servicios que se ofrecen.
- Los últimos 30 segundos le servirán para entregar un servicio satisfactorio. Retroalimente al usuario acerca de las diligencias hechas.
- Pregunta: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradecer al ciudadano(a) el haber dado la oportunidad para servirle.
- Presentación personal: La apariencia personal influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto al servidor público y a la Entidad. De allí la importancia de contar con una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación del funcionario siempre debe estar visible.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un Impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Es importante familiarizarse con las instalaciones del sitio de trabajo, conocer la ubicación de los baños, salidas de emergencia, puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias. Así mismo conviene tener claro dónde poder ubicar más información sobre los distintos procesos: gerencia, administrativa, planeación, Sociopredial, financiera, comunicaciones, ambiente, infraestructura, jurídica o operaciones.

Situaciones que se pueden presentar.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA- ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-01-GAD-AC-11
MANUAL ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 5
	Fecha: 21/11/2025



Alcaldía de Popayán

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- Si en el momento de la atención suena su celular personal o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Luego de despedirlo, usted puede devolver las llamadas que se le presentaron. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo sitio donde se presta el servicio, indique al usuario hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.
- Si por cualquier razón el funcionario debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, el deberá explicar al ciudadano (a) el motivo de la ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra área que no se encuentre disponible en este momento, se debe establecer contacto con el servidor o contratista e infórmele el nombre del ciudadano (a), el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.
- Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata, debe explicar al funcionario la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará, retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención, y Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?". Deje por escrito las tareas pendientes y haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).
- Cuando se trata de atender ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar; el funcionario debe dejar que el ciudadano(a)

Carrera 9 # 62-47 BELLAVISTA - Popayán

Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co – servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co

Nit:900323358-2

se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

- Si se debe dar una respuesta negativa, se debe ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes al no poder brindar una respuesta positiva, exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación. Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

7.4.3 PROTOCOLO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIA

El Buzón de Sugerencias se establece como una herramienta más que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la Administración Municipal de Cajicá, la comunicación con los ciudadanos y la medida de niveles de satisfacción.

El Registrador y/o funcionario designado debe dar consecutivo manual a cada uno de los Formatos "Buzón de Sugerencias".

Clasificar y analizar la información consignada por los ciudadanos en los formatos depositados en el buzón. De encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes, etc.), dentro del buzón, se debe proceder a levantar acta bajo el Formato de apertura de buzón. El número de radicado permitirá hacer el seguimiento Registrar y consolidar un documento de Quejas Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

El funcionario designado de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, clasifica y analiza la información consignada por los ciudadanos en los formatos depositados en el buzón. De encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes, etc.), dentro del buzón, se debe proceder a radicarlas en cada oficina.

El número de radicado permitirá hacer el seguimiento.

Elaborar el reporte mensual y un informe trimestral claro y sucinto, identificando las sugerencias más relevantes, con el fin de establecer las acciones de mejoramiento necesarias, según las opiniones de los ciudadanos en los casos que ameriten este tipo de acciones.

7.4.4 Protocolo para situaciones de ciudadanos que no queden satisfechos con la atención o información prestada.

Es importante que el funcionario de la ventanilla atienda de manera especial las situaciones de inconformidad, ya que estas inciden directamente en la evaluación de la calidad de la gestión. Para ello se aplicarán protocolos referidos a las acciones que el funcionario debe adoptar ante esta situación y a aquellas acciones que deberá evitar.

¿Qué hacer?

- Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al ciudadano que está en buenas manos y que la Entidad desea ayudarlo y tiene los conocimientos para hacerlo.
- Recibirlo amablemente, y mantener la tranquilidad.
- Escuchar activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo del reclamo, evitando adoptar una postura "a la defensiva".
- Realizar preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- Confirmar y verificar con el usuario que se ha comprendido el motivo de su reclamo. Para ello se debe resumir, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
- Buscar la forma de resolver el problema, si está en manos del funcionario a cargo o derivarlo a la persona competente.
- Si se trata de un error, se debe: Reconocer el error (aunque no sea culpa de la Administración o funcionario), enfrentándolo con calma y seguridad.
- Anticiparse, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- Adoptar una actitud competente.
- Escuchar, no responder a las provocaciones.
- Pedir disculpas, ofreciendo una buena explicación.
- Tomar las medidas necesarias para evitar que se repita el mismo error.
- De ser posible ofrecer al usuario una compensación justa.
- Dar las gracias al usuario por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamo.

¿Qué no hacer?

- El funcionario deberá evitar controvertir al ciudadano.
- Se debe utilizar lo mínimo posible la palabra NO. Esta debe ser sustituida con frases como "me gustaría ayudarlo, pero lastimosamente para ese trámite es necesario...", o "con todo el gusto estoy en disposición de colaborarle, pero

desafortunadamente es importante que adjunte el documento", o "desafortunadamente se nos sale de las manos, ya que ese servicio se presta en..."

- No se puede ignorar al ciudadano. En todo momento se debe hacerle entender que él o ella es importante para la administración.
- Diligenciar el formulario de PQRS por el ciudadano.
- El funcionario deberá evitar inculpar al usuario o a funcionarios de la entidad por los errores o informaciones equivocadas.
- Se deberá evitar utilizar argumentos en contra de la Entidad.

8.5 CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

El sub proceso de Atención al Ciudadano se estructura bajo cuatro (4) canales para la atención Integral con la ciudadanía: canal presencial, canal telefónico y canal virtual (correo electrónico servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co , página web <http://movilidadfutura.gov.co/>), Instagram (<http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>), buzón de sugerencias, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

El Contratista de apoyo de atención al ciudadano informara a los ciudadanos el número del radicado si fuese necesario y el mecanismo (teléfono o correo electrónico) a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.

8.5.1 Canal Presencial

Se brinda atención en la única sede ubicada en la carrera 9 # 62N 47 - Barrio Bella Vista (Popayán), lo integran los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión que prestan los servicios a la comunidad en la planta física de la entidad, , en el horario de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12:00 m. – 2:00 p.m. a 5:00 p.m.; Horario de radicación de comunicaciones : 8:00 am a 11:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas proyectos de manera integral y realizar diferentes trámites.

Factores importantes en la atención presencial

- Hacer contacto visual desde el momento de su llegada

- Saludar al ciudadano de manera amable, buenos días/tardes, ni nombre es, ¿en qué puedo servirle?, sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano atención completa y exclusiva durante su permanencia en las instalaciones.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano en su requerimiento.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Si es necesario, se debe registrar el requerimiento en el sistema Orfeo utilizando los formatos para tal fin (FGS_10 Radicación Verbal de PQRS)
- De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción al usuario dejando claridad que es voluntaria. (F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano)
- Utilizar un buen tono de voz claro, para que el mensaje sea entendible.
- Tener una excelente presentación personal.
- La postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados. Se debe mostrar aptitud laboral.

8.5.2 Atención Preferencial.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, personas de talla baja y periodistas (casos especiales).

Contacto directo

El contratista de poyo del proceso de atención al ciudadano, es la primera persona que recibe a los ciudadanos, esta persona debe orientar a la ciudadanía en general para la atención, posteriormente, debe orientar al ciudadano para que haga contacto con el servidor público y/o contratista, de apoyo a la gestión de prestarle el servicio solicitado.

Para el caso de los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física (Atención incluyente y accesibilidad), los debe orientar a un espacio adecuado para su atención.

8.5.3 Canal telefónico

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la entidad, actualmente se cuenta con la línea única de atención a la ciudadanía, teléfono fijo 8205898, línea que opera bajo los lineamientos y objetivos que le son asignados al sub proceso de atención al ciudadano.

Principales factores en la atención telefónica

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- El contratista de apoyo de atención al ciudadano debe hablar con un tono de voz agradable
- Saludar a quien llama informando el nombre de la entidad. Movilidad Futura... Buenos días/tardes, habla (nombre). ¿en qué le puedo ayudar?
- Dedíquese exclusivamente a la atención al ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras tiene la llamada en curso.
- Antes de finalizar la llamada y si es necesario registrarla, utilizar los formatos para este fin. (F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS)
- Si se radica el requerimiento, se debe enviar al correo electrónico del ciudadano el número del radicado para su consulta.

8.5.4 Canal Virtual

Se cuenta con una página web (<http://movilidadfutura.gov.co/>) en donde se publica información relevante sobre los servicios, planes, programas, proyectos y estructura administrativa, que permitirá la consulta ágil a los ciudadanos.

Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza en el gobierno municipal de Popayán, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la fase de democracia en línea.

Así mismo, los ciudadanos y partes interesadas pueden escribir sus PQRS a través del correo institucional servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co o registrarlas en el siguiente enlace directamente <http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>

8.5.5 Buzón de sugerencias

Se tiene dispuesto un buzón de sugerencias en el pasillo principal de las instalaciones para que los ciudadanos puedan depositar de manera espontánea sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. (El personal de apoyo de atención al ciudadano entregará al usuario el formato F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS, para diligenciar la petición)

9 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se puede definir como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus necesidades y expectativas.

Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, no se habla de otra cosa que medir los resultados de la gestión de Movilidad Futura S.A.S durante un periodo determinado, en tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde los tres aspectos como son:

- **Efectividad:** Se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento
- **Eficacia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
- **Eficiencia:** Desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO:

Encuestas: Las encuestas de satisfacción al usuario consisten en obtener información sobre el nivel de servicio en la entidad y el usuario la diligencia de manera voluntaria (F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano)

Las escalas de calificación serán por medio de imágenes, para proporcionar una aplicación práctica y de fácil entendimiento a los ciudadanos que diligencian la encuesta.

- Excelente: 😊 Bueno: 😄 Regular: 😐 Deficiente: 😞

10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS),

Para la gestión y trámite de las PQRS la entidad a diseña el procedimiento (P-01-GAD-AC-11 Gestión y Trámite de PQRS).

Las peticiones podrán presentarse de forma presencial (oficio o diligenciando el formato F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS verbalmente), por correo electrónico. (servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co) o registrarlas por medio de la página web, utilizando el siguiente enlace <http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>

Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

1. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley para la respuesta de comunicaciones externas y PQRS con celeridad y eficiencia, se fija desde la presente comunicación los siguientes tiempos de manejo interno:

- Trece (13) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción a las PQRS.
- Ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de las peticiones de documentos y de información.
- Ocho (8) días hábiles para constancias y certificados.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los veinticinco (25) días siguientes a su recepción. (Artículo 14. Ley 1755 de 2015)
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos

de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando se realice la petición de forma verbal, el contratista de apoyo debe suministrar al usuario el formato (F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS), se debe generar una constancia de recepción (número de radicación) la cual debe contener los siguientes requisitos:

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de la presentación.
- Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

CLASE DE PETICIÓN	TÉRMINO DE LEY	TÉRMINO INTERNO	RESPONSABLE
Solicitud de información, quejas o reclamos	Por regla general el término para responder las peticiones de solicitud de información, quejas y reclamos, es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y entregado el documento de respuesta transcurridos trece (13) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción a las PQRS.	Gestión administrativa-Subproceso de Atención al ciudadano Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta a la PQRS
Peticiones de documentos e información	De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término máximo será de diez (10)	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y entregado el documento de respuesta transcurridos ocho (8)	Gestión administrativa-Subproceso de Atención al ciudadano

	días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no he ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.	Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta.
Consulta	De acuerdo con el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término será de máximo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y entregado el documento de respuesta transcurridos veinticinco (25) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.	Gestión administrativa-Subproceso de Atención al ciudadano Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta
Constancias y certificados	De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término será de máximo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y entregado el documento de respuesta transcurridos ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.	Gestión administrativa-Subproceso de Atención al ciudadano Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta.
Peticiones presentadas	Estas peticiones podrán contener un término menor o	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y	Gestión administrativa-

por Entes de control	mayor al contemplado como regla general (15 días hábiles); Sin embargo, se deberá responder según dentro termino otorgado por el ente de control	entregado el documento de respuesta transcurridos los días que indique en la petición.	Subproceso de Atención al ciudadano Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta.
Peticiones entre autoridades de documentos y de información	De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles.	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y entregado el documento de respuesta transcurridos ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.	Gestión administrativa-Subproceso de Atención al ciudadano Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta.
Peticiones entre autoridades en relación con las materias a cargo.	De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de treinta (30) días hábiles.	Debe estar proyectado, revisado, aprobado y entregado el documento de respuesta transcurridos veinticinco (25) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.	Gestión administrativa-Subproceso de Atención al ciudadano Proceso al que le corresponda otorgar la respuesta.

11 CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

MOVILIDAD FUTURA S.A.S. está comprometida a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Derechos:

MOVILIDAD FUTURA S.A.S, está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamenta
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

12 POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

12.1. Política de Transparencia y Acceso a la Información

Es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política y en la legislación colombiana, específicamente en la Ley 1712 de 2014, que garantiza que toda persona pueda conocer acerca de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las organizaciones y entidades obligadas por la Ley. Este derecho promueve la toma de decisiones informadas por parte de la ciudadanía, fortalece su capacidad para ejercer control social y exigir el cumplimiento de otros derechos, ayuda a combatir la corrupción y promueve la transparencia.

12.2 Transparencia y Acceso a la Información Pública

Movilidad Futura S.A.S, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información dispone de la siguiente información publicada en su página web www.movilidadfutura.gov.co, lo cual permite el acceso fácil a la información:

- Estructura Orgánica
- Mecanismos de Contacto
- Información de Interés
- Normatividad
- Presupuesto
- Planeación
- Control Interno
- Contratación
- Índice de información clasificada y reservada
- Tablas de control de acceso
- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental

Beneficios de contar con una ley de transparencia.

1. Es una herramienta fundamental de participación democrática
2. Es un medio de empoderamiento de los ciudadanos
3. Es un derecho facilitador de otros derechos humanos.
4. Permite conocer las actuaciones del gobierno, controlar su funcionamiento, gestión y controlar la corrupción

12.3 Tipos de Transparencia

Transparencia Activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Instrumentos de gestión de la información: relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de

Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

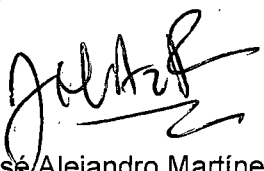
Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

13. ANEXOS:

F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS -(F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano

NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO
5	21/11/2025	Se hizo ajustes a la plantilla del documento, debido a que se realizó la actualización de dirección de la entidad, fecha y versión, actualización del horario de atención y normatividad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma: Carolina de la Rosa Astrid Carolina de la Rosa Ruiz	Firma:  José Alejandro Martínez Realpe	Firma:  Gerardo Cruz Jiménez
Contratista Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano	Contratista Coordinador de Gestión del Proceso de Planeación	Gerente (E)

Revisó: Diana Zugeidy Urbano Silva – Coordinadora del Proceso Administrativo
Revisó: Jackeline Sotelo Cerón – Contratista Apoyo Proceso Planeación

Fecha:	DD	MM	AA		Radicado N°:	
Objeto Petición:						
1. INFORMACIÓN DEL CIUDADANO SOLICITANTE						
Nombres y Apellidos:				Organización:		
N° de Identificación:				Correo Electrónico:		
Dirección/Barrio:				Teléfono y/o celular:		
2. TIPO DE SOLICITUD						
Queja	☐	Petición	☐	Reclamo	☐	Solicitud información
Otro	☐					
3. FORMA DE SOLICITUD						
Personal Verbal	☐					
4. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD						
8. OBSERVACIONES						
Nombre del Solicitante:				Nombre del Responsable:		
Firma del Solicitante:				Firma del Responsable de la Atención:		

Apreciado usuario:

Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos conocer la satisfacción de nuestros usuarios sobre el servicio brindado en Movilidad Futura S.A.S.

Marque con una X la carita según su criterio

Excelente: 😄 Bueno: 😊 Regular: 😐 Deficiente: ☹️

Proceso que visita: _____

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1) ¿La atención de nuestro personal fue?	😄	😊	😐	☹️
2) ¿La oportunidad de la atención fue?	😄	😊	😐	☹️
3) ¿El funcionario o contratista que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas?	😄	😊	😐	☹️
4) ¿El espacio físico de la oficina donde lo atendieron es?	😄	😊	😐	☹️

5) ¿Qué nos recomienda para mejorar nuestro servicio?
