Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

PUTUMAYO
PARAISO ENCANTADOR

PUTUMAYO
GOBERNACIÓN

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
-Profesional Universitario - Gestión Atención al Usuario -Técnico Administrativo – Gestión Atención al Usuario -Profesionales de Apoyo equipo MIPG	-Secretaria de Servicios Administrativos -Profesional especializado Secretaría de Planeación	Secretaría Técnica, Comité Institucional de Gestión y Desempeño –Secretario de Planeación Departamental
Nombre: -Laura Viveros Calderon -Falconery López Vásquez -Stefanny Urrea Pabón	**Nombre:** -Karin Larissa Mora Burbano -Iván Darío Carvajal Guacales	**Nombre:** Debray Rodríguez Urbano
Firma:	**Firma:**	**Firma:**

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL PROTOCOLO 5
2. ALCANCE DEL PROTOCOLO 5
3. DEFINICIONES 5
4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL 8
5. CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO 9
   5.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANO 9
   5.2. DEBERES DE LOS CIUDADANO 10
   5.3. DEBERES DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO 10
6. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES 11
   6.1. CARACTERISTICAS DEL BUEN SERVICIO 11
   6.2. ACTITUD 12
   6.3. LENGUAJE 13
      6.3.1. Cuando la Respuesta a la Solicitud es Negativa 13
      6.3.2. Atención de Reclamos 14
7. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO 14
   7.1. ATENCION PRESENCIAL 14
   7.2. ATENCION VIRTUAL 14
   7.3. ATENCION TELEFONICA 15
8. PROTOCOLO PARA LA ATENCION PRESENCIAL 15
   8.1. RECOMENDACIONES GENERALES 15
   8.2. PRESENTACION PERSONAL 16
   8.3. PUESTO DE TRABAJO 17
   8.4. COMPORTAMIENTO 17
   8.5. RECOMENDACIONES AL PERSONAL DE VIGILANCIA 17
   8.6. RECOMENDACIONES PARA EL EQUIPO DE COLABORADORES DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO 17
9. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL 18
10. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA 18
11. PROTOCOLO PARA ATENCION POR CORRESPONDENCIA 19

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

12. PROCOLO PARA ATENCION PREFERENCIAL 20

13. PROTOCOLO PARA ATENCION DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA Y/O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA 21

14. EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO 22

15. WEB GRAFÍA 22

16. CONTROL DE CAMBIOS 23

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

INTRODUCCION

A través del decreto 262 del 11 de octubre de 2011, la Gobernación del Putumayo habilitó un punto de Atención al Usuario encargada de brindar orientación respecto de las funciones y competencias de la Entidad, además de brindarle apoyo a la Gobernación en la recepción, revisión, radicación, asignación y el seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRSD.

La atención al ciudadano es un fin esencial del Estado, transformado en una política nacional de eficiencia administrativa a través del CONPES 3785 de 2013 con el fin de mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades públicas para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

La Gobernación del Putumayo en cumplimiento del objetivo misional de la entidad, desde el proceso Gestión Atención al Ciudadano se garantiza que los usuarios y grupos de interés accedan a los servicios de la entidad a través de diferentes canales de atención manteniendo como políticas institucionales la calidad, el trato digno, la entrega de información clara, precisa y actualizada, la eficiencia, transparencia y oportunidad. Un buen servicio permite entender las necesidades de los usuarios para generar acciones que superen sus expectativas y les ofrezcan una mejor experiencia

En el documento se reúnen los criterios de atención y servicio para que funcionarios y contratistas de la entidad que tengan contacto con usuarios, de manera permanente o esporádica lo hagan con la convicción de que contribuyen a prestar una correcta atención, impactando la percepción de los grupos de interés hacia la entidad. Se busca acoger una cultura de servicio, basándose en la estandarización y mejora continua de la calidad en el servicio al ciudadano. La aplicación del protocolo es obligatoria para el manejo de las interacciones con la ciudadanía ya sea de manera escrita, presencial, virtual o telefónica con el propósito de que a través de un nuevo enfoque en la relación servidor público y ciudadanía, además de que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces y satisfactorios para ambas partes.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

1. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Ofrecer a los funcionarios y contratistas de la Gobernación del Putumayo una herramienta adecuada para la atención al ciudadano frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la entidad, mediante los diferentes canales, con el fin de prestar un servicio eficiente, eficaz, oportuno y de calidad.

2. ALCANCE DEL PROTOCOLO

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para el equipo de trabajo de la Gobernación del Putumayo con base al manejo de la interacción con el ciudadano y grupos de interés para brindar un servicio con la calidad, oportuno e íntegro hacia los usuarios.

3. DEFINICIONES

- USUARIO: Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.

- SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Es diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, se basa en las percepciones de los ciudadanos sobre el grado en el cumplimento de sus requisitos y expectativas la cual configuran la expresión de la calidad del servicio.

- SERVICIO AL CIUDADANO: es la atención prestada a la persona natural o jurídica en la Gobernación del Putumayo, que se brindará con amabilidad, informando y respondiendo de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de su competencia.

- ATENCIÓN PREFERENCIAL: se refiere a la prestación del servicio a personas sujetas a especial protección: niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y/o personas en condición de discapacidad. Implementada en la entidad mediante la circular Nº. 025 del 23 de marzo-2023 dando cumplimento a la Ley 019 del 2012.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

- ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL: se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

- PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

- CANALES DE ATENCIÓN: son los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad

- ATENCIÓN PRESENCIAL: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad. la Gobernación del Putumayo su sede principal está ubicada en la: Calle 8 No 7-40- Mocoa - Putumayo; Los horarios de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm; horario de trabajo de la oficina es de 8:00 am a 12:00 m y de 2 pm a 6 pm.

- ATENCIÓN TELEFÓNICA: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea de Atención al Usuario (8) 4201515

- ATENCIÓN VIRTUAL: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales virtuales:

A) Página web de la Gobernación del Putumayo: a través del botón Participa-Control Social-Formulario Electrónico de PQRSD: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas, en el sitio web de la Gobernación a través del siguiente enlace: http://pqrd.putumayo.gov.co/#!/pqrd
B) Correo electrónico: a través del correo contactenos@putumayo.gov.co Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
C) Redes Sociales:
   - ✓ Twitter: @Gobputumayo
   - ✓ Facebook: https://www.facebook.com/gobernacionputumayo

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

- ✓ Youtube: https://www.youtube.com/user/sistemasgob.
- ✓ Instagram: gobernacionputumayo

- GRUPOS DE INTERÉS: son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que usted representa e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la estrategia. Es importante aclarar que los grupos de interés abarcan un importante abanico de actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros.

- DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y/o restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

- PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

- QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

- RECLAMO: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- SUGERENCIAS: Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.

- DENUNCIAS: es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- CONSTITUTION POLÍTICA DE COLOMBIA 1991: Art.2, Art. 13, Art. 23, Art. 74, Art. 86, Art. 89, Art. 90, Art. 92, Art. 101, Art. 103, Art. 107, Art. 122, Art. 123, Art. 270, Art. 209.

- LEY 1437 DE 2011 : Art.5 , Art. 7, Art. 13, Art. 14, Art. 15,Art. 16, Art. 17, Art.18, Art. 20, Art. 22, Art. 24, Art.25,Art. 26, Art. 53, Art. 54, Art.56, Art.58, Art. 61 : Derechos y deberes de las personas y de las autoridades. Objeto y modalidades del derecho de Petición. Presentación, radicación y contenido de las peticiones. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos.

- DECRETO 1166 DE 2016: Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- LEY 1474 DE 2011: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art. 73- 76.

- DECRETO 124 DE 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- LEY 2052 DE 2020: Ley Anti trámites "por medio dela cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

- LEY 1712 DE 2014: Art. 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 17, 18, 24, 25, 26, 30. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

- DECRETO 2623 JULIO DE 2009: Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

- DECRETO 019 DE 2012: Art. 13, Art.14 - Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes.

- CONPES 3785 DE 2013: Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

5. CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetada ciudadanía: La Gobernación del Putumayo con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

Por lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del art. 7 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, anualmente se expide la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía con el propósito de fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

5.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANO

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la Gobernación del Putumayo el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés; que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- Recibir atención especial y/o 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 según

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

lo establece el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y contratistas de la Gobernación del Putumayo atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes

5.2. DEBERES DE LOS CIUDADANO

En consideración con lo establecido en el Artículo 6°de la Ley 1437 de 2011, es importante mencionar los deberes de los usuarios.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Tener un trato respetuoso para con los funcionarios y/o colaboradores de la Gobernación del Putumayo.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y sin aportar, conscientemente, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad en la respuesta de los mismos.

5.3. DEBERES DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO

- Ofrecer un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
- Atender a todas las personas que hubieren ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
- Tramitar los requerimientos que lleguen por cualquiera de los canales establecidos para atención de los usuarios.
- Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y brindar orientación al público.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
b) Petición de copias: 10 días hábiles
c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
f) Peticiones de información 10 días hábiles

- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución y la ley.

6. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

6.1. CARACTERISTICAS DEL BUEN SERVICIO

El servicio prestado con calidad debe contar con ciertas características relacionadas con la expectativa que el ciudadano tiene frente a lo que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- RESPETUOSO: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias. La prestación del servicio requiere una consideración especial en el trato al usuario.
- AMABLE: El servicio debe prestarse de una manera gentil, respetuosa y considerada, dando al ciudadano la importancia que merece.
- OPORTUNO: El servicio es ágil y se presta cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.
- EFECTIVO: Responde a las necesidades del ciudadano.
- RESPONSABLE: La prestación del servicio genera compromiso con la ciudadanía.
- CONFIABLE: El servicio genera confianza y credibilidad. El usuario debe tener la certeza de que se le ha brindado la información exacta según sus requerimientos
- EMPÁTICO: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

DOCUMENTO CONTROLADO

PDF Complete
Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

- ASERTIVO: La prestación del servicio requiere saber expresar una idea o información de manera clara. El usuario debe entender el mensaje que se le está proporcionando.
- IGUALITARIO E INCLUYENTE: Cualquier interacción debe caracterizarse por la equidad e igualdad hacia todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de ningún tipo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud, debe satisfacer las expectativas de quien lo recibe; esto implica escucharlo para comprender sus necesidades. Es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Por lo anterior, los funcionarios y colaboradores, deben: Informarse sobre los procedimientos y canales de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

6.2. ACTITUD

El equipo de colaboradores de la Gobernación del Putumayo debe adoptar s una actitud cordial con los ciudadanos, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con agilidad y lo orienta en forma respetuosa y clara. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente, se llaveará una imagen negativa del servicio prestado. Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior y cederle el manejo de la situación.

6.3. LENGUAJE

El lenguaje utilizado hacia el usuario debe cumplir con ciertas pautas que garanticen una efectiva comunicación y por consiguiente una adecuada atención:

- El lenguaje siempre debe ser claro, respetuoso y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar respuestas del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretarse como frías y de afán.
- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario; el respeto no significa confianza. Para dirigirse al ciudadano es preferible utilizar la palabra "Señor" o "Señora", con el fin de mostrar respeto y reconocimiento
- Se debe vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utilice, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

6.3.1. Cuando la Respuesta a la Solicitud es Negativa

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Ofrecer alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

6.3.2. Atención de Reclamos

Cuando un servidor público atiende un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer lo posible para resolver la inconformidad, para ello se debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano, no entablar una discusión.
- Formular las preguntas que sean necesarias para tener una dimensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para confirmar si quedó satisfecho con la solución ofrecida.

7. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

7.1. ATENCION PRESENCIAL

Oficina de Atención al Usuario – Mocoa-Putumayo. Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Ubicada en la calle 8 No 7-40- Mocoa - Putumayo; Horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 m y de 2:00 pm a 5:30 pm; horario de trabajo de 8:00 am a 12:00 m y de 2 pm a 6 pm.

7.2. ATENCION VIRTUAL

A través de la página www.putumayo.gov.co la entidad facilita al ciudadano el acceso a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

Utilizando el link : http://pqrd.putumayo.gov.co/#!/pqrd "Atención al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD" el usuario puede registrar en el formulario electrónico sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

Por medio del Correo electrónico: contactenos@putumayo.gov.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, para que los ciudadanos presenten sus peticiones; sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario laboral.

Además, a través de las redes sociales, podrá interactuar y estar informado los ciudadanos sobre las actividades que adelanta la Gobernación del Putumayo como son:

- ✓ Twitter: @Gobputumayo.
- ✓ Facebook: https://www.facebook.com/gobernacionputumayo.
- ✓ Youtube: https://www.youtube.com/user/sistemasgob.
- ✓ Instagram: gobernacionputumayo

7.3. ATENCION TELEFONICA

La línea de atención al usuario es (+578) 4201515. Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información. Este canal se encuentra disponible para usuarios en todo el territorio de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm p.m.

8. PROTOCOLO PARA LA ATENCION PRESENCIAL

8.1. RECOMENDACIONES GENERALES

- Desde el primer contacto con el ciudadano la actitud del funcionario genera una mejor imagen de la entidad. Recuerde que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y la expresión corporal.
- Conservar el contacto visual con el usuario manifestando interés por lo que le está diciendo. En lo posible sonría para generar calidez en la atención.
- Mantenga una postura corporal recta evitando el movimiento continuo de las manos y/o las piernas, esto dispersa la atención de su interlocutor.

DOCUMENTO CONTROLADO

PDF Complete
Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

- Hable despacio, vocalizando adecuadamente, con un tono de voz agradable y natural.
- Absténgase de tutear, utilizar diminutivos o muletillas.
- Evite utilizar términos técnicos, la comunicación con el ciudadano debe ser clara, asertiva y concisa.
- Diríjase a la persona de manera respetuosa, Señor (a) utilizando el apellido. Para el caso de personas transgénero refiérase a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- Siempre que llegue un ciudadano suspenda lo que esté haciendo, atenderlo es una prioridad.
- Absténgase de utilizar el teléfono mientras esté atendiendo al ciudadano.
- Utilice frases afirmativas así se esté dando una respuesta negativa. Así mismo intente ofrecer alternativas, diciendo siempre la verdad.
- La atención debe brindarse de manera igualitaria, con transparencia y sin distingo ni preferencia alguna.
- Mantenga la serenidad frente a la actitud difícil o agresiva del ciudadano, recuerde que ante este tipo de situaciones deben prevalecer la cortesía y los buenos modales.
- Evite crear conversatorios con otros funcionarios mientras esté en presencia del usuario, esto puede afectar la imagen respecto al servicio que se está ofreciendo.
- Absténgase de comer y/o masticar chicle mientras se encuentre en presencia del ciudadano.
- Es importante familiarizarse con la ubicación de las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia. Así mismo, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

8.2. PRESENTACION PERSONAL

Mantenga siempre una excelente presentación personal. Usted es reflejo de la imagen institucional. Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad, por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

8.3. PUESTO DE TRABAJO

Mantenga su puesto de trabajo limpio y organizado. Sin elementos personales u objetos que saturen el espacio a la vista del ciudadano; el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

8.4. COMPORTAMIENTO

comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para gestionar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes

8.5. RECOMENDACIONES AL PERSONAL DE VIGILANCIA

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar y dar la bienvenida.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: "Me permite verificar la maleta, por favor… Gracias".

8.6. RECOMENDACIONES PARA EL EQUIPO DE COLABORADORES DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

- Saludar amablemente presentándose y dando la bienvenida.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano y escucharlo atentamente
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- Responder las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera en forma clara y precisa.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata se debe explicar al ciudadano la razón de la demora e informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Al finalizar el servicio, se debe retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda ayudarlo?".
- Despedirse con amabilidad, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo "Sr." o "Sra."
- Si hubo alguna dificultad para responder, se debe informar al superior para que resuelva el caso de fondo.

9. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea estrictamente necesario conservar una copia física.
- Los canales virtuales (Link PQRSD - http://pqrd.putumayo.gov.co/#!/pqrd., y correo electrónico- contactenos@putumayo.gov.co.) deben ser revisados diariamente para iniciar la tramitación inmediata de los requerimientos de la ciudadanía.
- Las respuestas serán emitidas a través del mismo canal por el que ingresa el requerimiento (a menos que el ciudadano escoja otra opción cuando realiza la solicitud).
- Las respuestas no deben escribirse en letra mayúscula, es agresivo para el destinatario. Si quiere resaltar alguna parte del texto utilice la negrilla.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad competente para atender el requerimiento.

10. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

- Atender la llamada amable y respetuosamente; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saludar al ciudadano e identificarse. El primer contacto es de vital importancia para generar confianza en él y reflejar una correcta imagen institucional.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Se debe usar un tono amable pero enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servicio
- En el caso de una llamada se debe sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Abstenerse de tutear al ciudadano, es sinónimo de respeto hacia él.
- Preguntar hasta estar seguro de haber comprendido la situación para que pueda orientar correctamente al ciudadano.
- Evitar hacer promesas que no pueda cumplir.
- No interrumpir a su interlocutor mientras esté hablando.

11. PROTOCOLO PARA ATENCION POR CORRESPONDENCIA

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición de ayudar al ciudadano.
- Preguntar al ciudadano y/o usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra.".
- Recibir los documentos que el ciudadano y/o usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el aplicativo fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

DOCUMENTO CONTROLADO

PDF Complete
Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

12. PROCOLO PARA ATENCION PREFERENCIAL

En la Gobernación del Putumayo se implementó mediante la circular Nº. 025 del 23 de marzo-2023 dando cumplimento a la Ley 019 del 2012, mediante la el Artículo 13, "todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública".

Los funcionarios de la entidad deben tener especial consideración con estos grupos y proporcionarles un tratamiento especial, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

- ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS: una vez ingresen a la entidad, el funcionario o contratista debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención se realiza en orden de llegada.

- ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
  a) Tienen prioridad en el turno sobre los demás ciudadanos.
  b) Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
  c) Se debe hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.
  d) No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga, se debe preguntar para entender su necesidad.
  e) Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.

- PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O DISCAPACIDAD: para una adecuada atención es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
  a) La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso inmediato e informar al funcionario para que el ciudadano sea atendido con prioridad.
  b) Para el caso de atención a ciudadanos con discapacidad visual, no utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, entre otros, carecen de sentido para las personas invidentes.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

c) Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos. Para indicarle dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarla hasta el punto indicado para ello.
d) No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, entre otros, que puedan ocasionar un accidente.
e) Para el caso de personas en situación de discapacidad, siempre debe preguntárseles si permiten que se les acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad, evitando siempre actitudes de sobreprotección.
f) Si va a sostener una conversación con alguien que use silla de ruedas, y éste diálogo se extiende por varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
g) Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de su mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero en caso de que el usuario la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.
h) Para el caso de Etnias (pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, negras, entre otros) identifique la capacidad de comunicarse en español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir como intérprete.

13. PROTOCOLO PARA ATENCION DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA Y/O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

Es necesario idéntica si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete; en este último caso, si no tiene acompañante que hable español, se le debe pedir que explique con señas lo que necesita o que entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender la solicitud o trámite que requiere.

En el evento de no ser posible la comunicación, indicar que deje por escrito su solicitud o proceder a gravar su petición, para pedir apoyo técnico al Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

14. EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Con el propósito de conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad en la atención, la entidad a través de los procesos misionales permanentemente realiza encuestas para la medición de la satisfacción al usuario en aspectos relacionados al servicio prestado por la entidad, de manera presencial (FT-AUS-001) y virtual (Pág. Gobernación del Putumayo- botón participa- consulta ciudadana- encuesta de satisfacción- http://putumayo.gov.co/index.php/atencion-al-usuario/participacion-ciudadana/encuesta-de-satisfaccion). Los resultados y análisis de dichas mediciones se reflejan en acciones de mejora continúa buscando superar las expectativas de los usuarios, además.

15. WEB GRAFÍA

- Implementación de la atención preferencia- gobernación del putumayo https://doc.gacetaputumayo.gov.co/circulares/Circular-025-23-03-2023.pdf
- Página web de la gobernación del putumayo, botón participa acceso a control social formulario de PQRSD http://putumayo.gov.co/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=281
- Página web de la gobernación del putumayo, botón participa, consulta ciudadana, Formulario encuesta medición de satisfacción al usuario http://putumayo.gov.co/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=278
- Portal institucional https://pqrsd.mininterior.gov.co el ciudadano, haciendo ejercicio de sus derechos, puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y opiniones al Ministerio del Interior.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades www.funcionpublica.gov.co/eva
- Política Pública de Servicio al Ciudadano: Depto. Nacional de Planeación DPN / Depto. Administrativo de la Función Pública. www.gestiondelriesgo.gov.co
- Capacitación virtual de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de MIPG https://www.youtube.com/watch?v=V4u7BsfhZNs

DOCUMENTO CONTROLADO

Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

16. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación / adopción**	**Descripción del cambio**
01	07/10/2015	Creación del documento
02	02/10//2023 Acta N° 018	Actualización del protocolo, cambios es el alcance, objetivo, normatividad, canales de atención al ciudadano, estructura del documento.

DOCUMENTO CONTROLADO