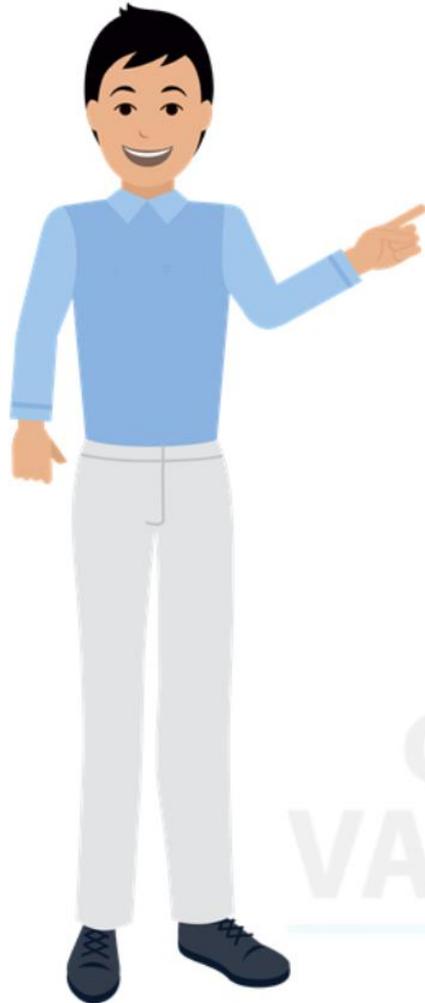


PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**



INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle a través del presente protocolo busca formalizar y estandarizar los lineamientos para la atención al ciudadano a través de los canales de atención dispuestos para ello, fomentando transparencia, buen gobierno y participación activa con alto compromiso social.

El protocolo de servicio es una herramienta fundamental que contribuye a mejorar la calidad del servicio, por lo tanto, invitamos a los servidores públicos de la entidad, la adopción y apropiación de cada uno de los conceptos y lineamientos establecidos en este documento.

GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA



VISIÓN VALLE 2032

"Ser una región líder en el desarrollo humano y sostenible, que se articula a las dinámicas de desarrollo, potenciando la conectividad y complementariedad de su sistema de ciudades, reconocida por la calidad de su buen gobierno, equidad, acceso de la población a la educación, el conocimiento de talla mundial, la infraestructura y diversificación productiva para el desarrollo y la sustentabilidad de su territorio".

ALCANCE

Este documento presenta lineamientos para garantizar la correcta atención al ciudadano, generando un código de comportamiento y comunicación. Lo anterior debe usarse desde el primer contacto con el ciudadano hasta el inicio de la evaluación de la satisfacción.

GLOSARIO

ATENCIÓN PREFERENCIAL:

Atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas de talla baja y veterano de la fuerza pública.

CANALES DE ATENCIÓN:

Conjunto de medios establecidos por la Gobernación del Valle del Cauca para la atención del ciudadano (Presencial, telefónico y virtual).

CIUDADANO:

Persona perteneciente a una comunidad política que cuenta con derechos y obligaciones que deben ser respetados.

DENUNCIA:

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal.

DERECHO DE PETICIÓN:

Es un derecho que la constitución política en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos la posibilidad de presentar peticiones de solicitud de información a las autoridades sobre situaciones de interés general y/o particular.

GOBIERNO EN LINEA:

Estrategia definida por el gobierno nacional a través del decreto 1151 de 2008 mediante el cual pretende realizar una construcción gradual de un gobierno electrónico, además de promover la actuación del gobierno como usuario modelo y motor de la utilización de las TIC.

OPORTUNIDAD:

Posibilidad que tiene el ciudadano en obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos.

PERSONA CON DISCAPACIDAD:

Es aquella que tiene limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano.

GLOSARIO

PETICIÓN:

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: :

Lineamientos establecidos por canal de atención, con el fin de garantizar una óptima atención al ciudadano por parte de los servidores públicos.

QUEJA:

Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

RECLAMO:

Insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido

perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

GOBIERNO DIGITAL:

Estrategia definida por el gobierno nacional a través del decreto 1151 de 2008 mediante el cual pretende realizar una construcción gradual de un gobierno electrónico, además de promover la actuación del gobierno como usuario modelo y motor de la utilización de las TIC.

REDES SOCIALES:

Servicio prestado a través de internet, que permiten generar un perfil público sobre la institución, y generar contacto directo con la ciudadanía a través de comentarios y chat.

SUGERENCIA: :

Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.

TRAMITE:

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

GLOSARIO

TRAMITE EN LÍNEA:

Tramite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.



GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Un servicio al ciudadano con calidad exige que, durante la interacción entre la Gobernación del Valle y el ciudadano, el funcionario público deba cumplir con los siguientes atributos, que son fundamentales para aumentar la experiencia y satisfacción del ciudadano:

HONESTIDAD:

"Actuó siempre con fundamento en la verdad cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general." 

RESPETO:

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

COMPROMISO:

"Soy consciente de mi responsabilidad como funcionario público, de cumplir con las actividades de mi trabajo, dentro del tiempo estipulado para

ello, y asumo las consecuencias de mis actuaciones humanas y profesionales."

DILIGENCIA:

"Cumpló 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."

SERVICIO:

"Facilito el cumplimiento de las responsabilidades de la entidad, ofrezco respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilito el cumplimiento de los deberes y la realización de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas."

CARTA DE TRATO DIGNO

La Gobernación del Valle del Cauca tiene como fin primordial servir a la comunidad, promover la prosperidad general en procura del desarrollo integral de quienes habitan el territorio, preservar los valores morales, culturales y patrimoniales, buscar el desarrollo de su territorio, el rescate y fortalecimiento de los bienes del departamento y todo lo que tenga que ver con la satisfacción de sus necesidades socioeconómicas que garantice el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del territorio.

DERECHOS DEL CIUDADANO:

1. Recibir una atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna y adecuada.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes para tal efecto.
3. Las anteriores podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o

electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.

4. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
6. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
7. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
8. Exigir la confidencialidad de su información.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
10. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.

11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

12. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los articulares que cumplan funciones administrativas.

13. Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, completa, veraz y actualizada acerca del portafolio de servicios de la Gobernación del Valle del Cauca.

14. Recibir disculpa de las autoridades en caso de que la administración haya cometido algún error.

15. Acceder a cualquier servicio público a que tenga derecho.

DEBERES DEL CIUDADANO:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.

2. Ejercer con responsabilidad sus derechos.

3. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

4. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

5. Respetar las y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

7. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.

8. Firmar los documentos pertinentes a su proceso. Proporcionar información completa para la correcta prestación del servicio requerido.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

9. Cuidar, conservar y no alterar los documentos o información a la que tiene acceso.

10. Sugerir mejoras al proceso del servicio y dar a conocer las falencias que se detectan en forma respetuosa.



GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

TIPOS DE CIUDADANOS:

A continuación, se nombran la tipología de ciudadanos que podrían interactuar con la Gobernación del Valle a través de los distintos canales de atención y la forma como debe ser el trato:

CIUDADANO MOLESTO:

Se puede identificar esta clase de ciudadano porque muestra constantemente insatisfacción y enojo frente algún tipo de evento que le ha podido ocurrir.

Recomendaciones:

Reconocer verbalmente el enojo al ciudadano, y hacerle entender que es muy importante comprender la situación por la que puede estar pasando.

No apurar al ciudadano. Se debe dejar que el ciudadano descargue su enojo; en algún punto parará y si es el caso reconocerá que pudo haber cometido un error durante la conversación.

Mantener la calma ante la forma de comportamiento que pueda tener el ciudadano.

CIUDADANO COQUETO:

Este tipo de ciudadano puede realizar comentarios con doble intención. Intenta conseguir beneficios adicionales con el servidor público.

Recomendaciones:

Evitar hacer bromas con el ciudadano

Responder conciso y preciso el requerimiento.

Ignorar la adulación y continuar con la atención del requerimiento.

En última instancia, señalar que sabe lo que esta sucediendo y sugerir continuar con la atención del requerimiento.

CIUDADANO CONVERSADOR:

Este tipo de ciudadano usualmente hace perder mucho tiempo al servidor público, debido a que le gusta entablar conversaciones largas profundizando las razones por la que se acerca a la Gobernación del Valle y/o contando detalles sobre su vida.

Recomendaciones:

Ser siempre amable y cortés.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Demostrar disposición a escuchar sus necesidades y requerimientos.

Liderar la conversación.

No ser cortante con el ciudadano.

Hacer preguntas directas para dar solución a requerimientos.

CIUDADANO DEPRIMIDO:

Este tipo de ciudadano suele arrastrar varios problemas acumulados, explotando a través de llanto o tristeza durante la interacción con el servidor público.

Recomendaciones:

Demostrar disposición a escuchar sus necesidades y requerimientos.

Tratar al ciudadano con la mayor calidez posible.

CIUDADANO QUE NO HABLA:

Usualmente esta clase de ciudadano se le dificulta transmitir sus ideas al servidor público. Adicionalmente suele no responder, o ser muy concreto frente a las preguntas que se le realizan.

Recomendaciones:

Evitar realizar preguntas muy elaboradas.

Se conciso y preciso.

Usar un vocabulario sencillo y fácil de entender.

CIUDADANO IMPACIENTE:

Este tipo de ciudadano suele solicitar requerimientos para que sean respondidos con inmediatez, y en caso no puedan ser respondidos pierden la paciencia.

Recomendaciones:

Mantener la calma con el ciudadano.

Ser seguro y no titubear al momento de responderle al ciudadano.

CIUDADANO TIMIDO:

Esta clase de ciudadano es introvertido, callado, en muchas ocasiones inseguro. Usualmente se le hace difícil sostener la mirada al servidor público.

Recomendaciones:

Modular el tono de voz de forma adecuada para hacerlo sentir en confianza.



CIUDADANO RACISTA:

Este ciudadano se identifica porque realiza comentarios constantes sobre el color de piel o grupo étnico del servidor público quien atiende.

Recomendaciones:

Indicar al ciudadano que la atención del requerimiento solo puede continuar en base al respeto mutuo.

En caso de que el ciudadano sea reiterativo con comentarios racistas, se debe detener la conversación, e informar inmediatamente al jefe directo de lo sucedido. Si es el caso, llamar a seguridad.

GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA



TRAMITES Y SERVICIOS

La gobernación del Valle del Cauca cuenta con un portafolio de servicios al ciudadano que consolida su oferta institucional con el fin de agilizar la gestión, y hacer más clara, precisa y confiable nuestra comunicación. Es importante señalar que dentro del portafolio de la Gobernación del Valle se encuentra la información básica de cada uno de los tramites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPAS). Para más información consulte el siguiente enlace:

<https://tramites.valledelcauca.gov.co/tramites/>

GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

TIEMPOS DE RESPUESTA:

De acuerdo a la Ley 1755, se ha determinado los tiempos de respuesta con que cuenta las autoridades para dar solución a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía:

ARTÍCULO 14:

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se 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.

2. 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 treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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.

ARTÍCULO 17:

Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 19:

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas

anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 21:

funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 30:

Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal es un punto fundamental en la atención al ciudadano. Esto genera impacto en la percepción del usuario frente al servidor público y la entidad. Por lo tanto es importante que todo el personal vinculado con la Gobernación del Valle acate las siguientes recomendaciones:

1. Usar vestimenta lo más formal posible, tener en cuenta que el servidor público es el reflejo de la entidad.
2. Ser discreto en la forma de vestir.
3. Usar tonalidades sobrias sobre la vestimenta y accesorios. En lo posible no llamar la atención.
4. En caso de portar vestimenta institucional, se deberá usar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales.

PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

La calidad del servicio debe estar reflejada en la imagen proyecta al ciudadano, pues mejora la percepción del servicio prestado. Por lo anterior, es fundamental tener en orden y limpieza aquellos espacios de la Gobernación del Valle donde ocurren los momentos de verdad con el usuario como puestos de trabajo, sitios de atención a ciudadanos, pasillos, etc. Esto mejorara la disposición en la interacción entre servidores públicos y usuarios.

CANALES DE SERVICIO

PRESENCIAL:

La Gobernación Del Valle del Cauca brinda una atención personalizada a nivel central y descentralizado, que permite una mayor asistencia a los ciudadanos en la realización de trámites, acceso a la información y recepción de PQR.

Sedes:

Sede Central: Dirección: Carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco Horario: lunes a jueves 7:30 AM a 12:30 PM – 1:30 PM a 5:30 PM y viernes 7:30 AM a 12:30 PM - 1:30 PM a 4:30 PM

Sede Cartago: Dirección: Carrera 6 Calle 11 Esquina Teléfono: 214 4494. Horario: lunes a jueves 7:30 AM a 12:30 PM – 1:30 PM a 5:30 PM y viernes 7:30 AM a 12:30 PM - 1:30 PM a 4:30 PM

Sede Tuluá: Dirección: Calle 28 No. 25-50 Teléfono: 233 9580. Horario: lunes a jueves 7:30 AM a 12:30 PM – 1:30 PM a 5:30 PM y viernes 7:30 AM a 12:30 PM - 1:30 PM a 4:30 PM

Sede Buenaventura: Dirección: Calle 2 No. 3A-01 Teléfono: 240 4616. Horario: lunes a jueves 7:30 AM a 12:30 PM – 1:30 PM a 5:30 PM y viernes 7:30 AM a 12:30 PM - 1:30 PM a 4:30 PM



CANALES DE SERVICIO

TÉLEFÓNICO:

La Gobernación Del Valle del Cauca brinda orientación y asistencia a los ciudadanos que se comunican a través de las líneas de atención gratuita disponibles en la entidad.

Línea de atención al ciudadano: 620 0000 / 01 8000 972033, disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

VIRTUAL:

La Gobernación del Valle del Cauca pone a disposición de la ciudadanía el sistema de peticiones, quejas y reclamos, a través de una plataforma virtual que permite la recepción y radicación de PQR en línea, multiplicando los puntos de contacto con el ciudadano.

Sede Electrónica: <https://tramites.valledelcauca.gov.co/login>

Correo electrónico: contactenos@valledelcauca.gov.co

Facebook: <https://www.facebook.com/GobValle/>



GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

ANTES DE LA LLAMADA:

1. Conocer las funcionalidades del teléfono.

AL CONTESTAR LA LLAMADA:

1. Usar el teléfono con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para copiar mensajes, acceder al computador

DURANTE LA LLAMADA:

1. Tratar al ciudadano de señor o señora, en lo posible llamarlo por su nombre.
2. Usar un vocabulario sencillo, respetuoso y adecuado con el ciudadano.
3. Proyectar un comportamiento calmado mediante la voz. Un tono fuerte podría manifestar agresividad telefónicamente.

4. Evitar realizar sonidos raros o incómodos durante las llamadas como chasquidos, carraspera.

5. Pronunciar de manera clara las vocales y consonantes de las palabras.

6. Evitar hablar con terceros durante una llamada con algún ciudadano.

7. Evitar usar palabras cortantes como "No" o "Si"; intentar usar frases que contextualicen las respuestas.

8. Evitar usar términos técnicos usados al interior de la Gobernación del Valle.

9. Usar frases amables como: Con mucho gusto, por favor, y muchas gracias.

10. Transmitir seguridad al ciudadano. Evitar titubeos o largos silencios debido a que detonan inseguridad.

AL FINALIZAR LA LLAMADA:

1. El ciudadano siempre debe colgar primero.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2. Proceder la medición de satisfacción del usuario de acuerdo al procedimiento PR-M4-P1-02 "PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS".

GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Contestar la llamada al ciudadano de la siguiente forma:

- Buenos días / Buenas tardes, Gobernación del Valle del Cauca, mi nombre es (con apellido) es _____ . ¿En qué le puedo servir?

Una vez el ciudadano indique el motivo de su llamada preguntarle el nombre, y apellido:

- ¿Es tan amable me indica nombre y apellido por favor?

Una vez sea resuelto el requerimiento al ciudadano, preguntar:

- ¿Sr/Sra _____ le ha sido clara la información?

Previo a finalizar la llamada, preguntar:

- ¿Hay algo más en que le pueda servir?

En caso de que el ciudadano no necesite algo adicional, finalizar con:

- Fue un gusto haberle servido, que tenga un buen día.

SITUACIONES:

1. En caso de que deba hacer esperar al ciudadano, explicarle al ciudadano la razón por la cual debe esperar.

Una vez retome la llamada, iniciar la conversación con el ciudadano con lo siguiente:

- Gracias por su espera en línea.

En lo posible retomar la llamada periódicamente para evitar que el ciudadano se sienta en abandono:

- Sr/Sra _____ permítame un momento más en línea por favor.

2. En caso de que deba transferir la llamada, explicarle al ciudadano porque, a que dependencia, a que extensión y a quien se va a transferir la llamada.

3. ¿Cómo tomar un mensaje? Si la persona a la que se comunica el ciudadano no se encuentra, explicarle brevemente el porqué de su ausencia. Calcule y comunique cuanto tiempo tardara en volver. Por último, preguntar: ¿Desea dejarle un mensaje?

GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CHAT Y REDES SOCIALES

ANTES DE LA ATENCIÓN:

1. Conocer el equipo o herramientas dispuestas, y verificar su correcto funcionamiento como preparativo a la atención por el canal virtual.

DURANTE LA ATENCIÓN:

1. Saludar y despedirse de manera formal.

2. Tener cuidado con el uso de palabras abreviadas.

3. Enviar solo lo que le quiere comunicar o lo que le han pedido.

4. Utilizar asteriscos y subrayados para destacar el texto que sea de interés. Sirven para enfatizar palabras y mejorar la legibilidad en muchos casos.

5. De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de Word y

hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.

6. No utilizar contenidos ofensivos y/o discriminatorios.

7. Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.

8. Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).

9. Evitar el envío de varios mensajes cortos, es mucho mejor enviar un bloque de información en un solo mensaje.

10. Evitar el uso de mayúsculas sostenidas y signos de admiración (!), pues denota agresividad.

11. No usar emoticones.

12. No tutear.

13. No suministrar información de carácter personal y/o confidencial.

14. En caso de que la respuesta no sea de su

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



competencia, indicar al usuario el lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.

15. Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.

16. Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.

PARA FINALIZAR:

1. Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CHAT Y REDES SOCIALES

Contestar el chat al ciudadano de la siguiente forma:

- Buenos días / Buenas tardes, Gobernación del Valle del Cauca, mi nombre es (con apellido) es _____. ¿En qué le puedo servir?

Una vez el ciudadano indique el motivo de su chat preguntarle el nombre, y apellido:

- ¿Es tan amable me indica nombre y apellido por favor?

Una vez sea resuelto el requerimiento al ciudadano, preguntar:

- ¿Sr/Sra _____ le ha sido clara la información?

Previo a finalizar el chat, preguntar:

- ¿Hay algo más en que le pueda servir?

En caso de que el ciudadano no necesite algo adicional, finalizar con:

- Fue un gusto haberle servido, que tenga un buen día.

SITUACIONES:

1. En caso de que deba hacer esperar al ciudadano, explicarle la razón por la cual debe esperar.

Una vez retome la conversación, iniciar el chat con el ciudadano con lo siguiente:

- Gracias por su espera.

En lo posible retomar el chat periódicamente para evitar que el ciudadano se sienta en abandono:

- Sr/Sra _____ permítame un momento más por favor.

GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

1. Limitar la longitud de la firma. Máximo tres líneas.
2. Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
3. Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
4. Contestar la solicitud en un plazo de tiempo razonable.
5. Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
6. El correo electrónico debe tener un asunto que refleje el contenido del mensaje.

7. Asegurarse de que la dirección de correo del destinatario esté correctamente escrita.
8. Escribir un saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta tradicional.
9. Si ha mantenido algún otro mensaje con el destinatario del mismo, puede dejar el texto anterior debajo del que usted escriba para recordar detalles o puntos importantes o de interés.
10. En el campo "Para" escribir el destinatario principal.
11. En el campo "CC" (Con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas de la información contenida en el correo electrónico.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Contestar al ciudadano de la siguiente manera:

1.01.2-52-

Santiago de Cali, 01 de Enero de 2020

Señor/a _____
Dirección de correspondencia del ciudadano
Correo electrónico del ciudadano
Ciudad y departamento de donde proviene la
solicitud.

ASUNTO: Respuesta a XXXXXXXX

Para la Gobernación del Valle del Cauca es grato atender sus inquietudes y requerimientos que nos permiten trabajar en el mejoramiento continuo de nuestro servicio al ciudadano.

En atención a su derecho de petición virtual

radicado a través de nuestro correo contactenos@valledelcauca.gov.co, en el cual solicita "XXXXXXXXXXXX", le informamos lo siguiente:

XX

Con lo anterior, damos por atendida su solicitud.

Seguiremos atentos a responder y dar solución a sus requerimientos y solicitudes, como también a recibir sugerencias que nos permitan garantizarle un mejor servicio.

Cordialmente,

Pepito Pérez Salamanca
Cargo
Dependencia a la cual pertenece

GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

GENERALIDADES PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

DURANTE LA ATENCIÓN:

1. Siempre proactivo.
2. Tener contacto visual con el ciudadano.
3. Confirmar verbalmente o a través de un gesto que entiende el motivo de consulta del ciudadano.
4. No tutear.
5. No hablar por el celular durante el horario de atención.
6. No maquillarse, arreglarse las uñas, comer alimentos o masticar chicle durante los horarios de atención.
7. No aceptar regalos, favores o beneficios de la ciudadanía.
8. Esperar a que el ciudadano termine de hablar,

antes de dar una respuesta.

9. No usar términos diminutivos o expresiones coloquiales como: "Reina", "amorcito", entre otros.
10. Tratar al ciudadano de "Señor" o "Señora".
11. Escuchar activamente al ciudadano sin interrupciones, mostrando interés en su consulta.
12. Si es necesario haga las preguntas que se requieran para entender bien el motivo de consulta del ciudadano.
13. Hablar despacio, vocalizar bien con confianza, y usar un tono de voz agradable.

FINALIZANDO LA ATENCIÓN:

1. Antes de realizar un nuevo llamado de turno, esperar que el ciudadano que esta atendiendo actualmente se retire. En caso de que deba comunicárselo al ciudadano hacerlo de manera gentil.
2. Confirmar con el ciudadano si le ha sido clara la información brindada.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

Recibir al ciudadano de la siguiente forma:

- Buenos días/Buenas tardes, bienvenido/a a la Gobernación del Valle del Cauca, soy (Nombre del servidor público), en que le puedo servir?

Una vez el ciudadano le indique el motivo de la atención, y darle una respuesta a su requerimiento, comunicar:

- ¿Sr/Sra _____ le ha sido clara la información?

Previo a finalizar, preguntar:

- ¿Hay algo más en que le pueda servir?

En caso de que el ciudadano no necesite algo adicional, proceder con la evaluación de la satisfacción.

Una vez contestada por parte del ciudadano,

finalizar con:

- Gracias por su visita Sr/Sra _____, que tenga un buen día.



CASOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL EN OTRAS LENGUAS:

Para dar atención a ciudadanos que hablen en una lengua diferente al español, realizar el siguiente procedimiento:

- Solicitar al ciudadano expresar la petición de forma escrita.
- Identificar la región de la que proviene el ciudadano, para establecer el grupo étnico, y adicionarlo a la petición.
- Se debe radicar la petición a través del buzón de "Lenguaje Nativo".
- La persona encargada de traducir las peticiones realizará diariamente la apertura del buzón, hará la traducción y radicará a las dependencias

pertinentes las solicitudes.

- Las dependencias darán respuesta a las solicitudes, y deben ser enviadas al encargado de traducción.
- El traductor encargado realizará la respectiva traducción de la respuesta de la dependencia, la enviará al ciudadano a través de correo certificado.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:

Determinar en primera instancia el lenguaje con que le gustaría comunicarse el ciudadano (Lenguaje de señas, escrito u oral).

Si el ciudadano tiene la capacidad de entender el lenguaje de los labios, el servidor público deberá:

- Ubicarse cerca frente al ciudadano.
- Hablar despacio.
- Evitar cubrirse la boca mientras habla.
- Evitar estar en un espacio con alto ruido ambiental.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Si el ciudadano se encuentra distraído, tocar amablemente el hombro.
- Ser conciso y preciso en la información que se está entregando.
- No exagerar la vocalización.

Si el ciudadano cuenta con poca capacidad auditiva, el servidor público deberá:

- Dirigir siempre la mirada al ciudadano.
- No es necesario gritar al ciudadano para que pueda escuchar, puede confundir que lo están regañando.
- En caso de que el ciudadano no escuche, subir gradualmente la voz hasta determinar su capacidad de escucha.
- Evitar consumir cualquier tipo de alimentos.
- En caso de que sea necesario, ayudarse de la escritura para comunicarse.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL:

Durante la atención al ciudadano con discapacidad visual, el servidor público deberá relatar constantemente las actividades que se están desarrollando por su tranquilidad. Se deberá orientar usando frases como: "Al frente suyo encontrará un formato", "A su izquierda se encuentra el lapicero". En caso de que el ciudadano cuente con perro guía, estos dos no deberán ser separados, adicionalmente el servidor público debe evitar distraerse o jugar con el animal.

Por otro lado, si el ciudadano solicita asistencia para su desplazamiento, el servidor público deberá acompañarlo hasta la salida de la Gobernación del Valle.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:

Durante la atención al ciudadano con discapacidad cognitiva el servidor público deberá presentar la información de forma simple, explícita y concreta y adicionalmente deberá determinar si el ciudadano entendió la respuesta al requerimiento a través de

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ayudas gráficas y visuales.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA:

El servidor público no deberá tocar ni cambiar de lugar las herramientas de ayuda del ciudadano, como caminador, muletas, etc. Si el ciudadano se desplaza en silla de ruedas, deberá ubicarse mínimo a un metro de distancia del servidor público para recibir una atención ideal.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS DE TALLA BAJA:

El servidor público deberá garantizar que el ciudadano de talla baja quede ubicado a la misma altura con el fin de brindar una atención adecuada.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta personalizar la comunicación según la edad cronológica del ciudadano, pues se pueden llegar a confundir con niños.

ATENCIÓN PRESENCIAL PARA POBLACIÓN LGBTI:

En caso de que algún ciudadano de la población LGTBI se acerque a alguno de los canales presenciales de la gobernación, el servidor público

deberá:

- Abstenerse de realizar comentarios, hacer gestos o tomar actitudes hacia algún ciudadano por su forma de vestir, actuar, etc.
- No vincular a un ciudadano miembro de la población LGBTI con algún genero hasta que la persona tome la pauta.
- Una vez que llegue el ciudadano para atención, preguntar inmediatamente el nombre de la persona, para saber de que forma dirigirse, si señor o señora.
- Evitar usar expresiones como: "LGBTI", "comunidad", "ustedes", etc., salvo que la persona indique lo contrario.

ATENCIÓN PRESENCIAL A POBLACIÓN ADULTA MAYOR:

En caso de que un adulto mayor se acerque a alguno de los canales presenciales de la Gobernación del Valle, el servidor público deberá:

- Evitar usar calificativos irrespetuosos como "abuelo", "padre", entre otros.
- Respetar el ritmo con que llevan acabo la

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ✓

conversación.

- Respetar valores, y opiniones que pueda tener un adulto mayor.
- Mostrar siempre interés al ciudadano de su solicitud.
- Validar siempre si la persona entendió la información que se le está transmitiendo.

PROTOCOLO PARA SITUACIONES VIOLENTAS O PELIGROSAS:

En caso de que algún ciudadano incite a la violencia al servidor público a través de actos de maltrato y agresión, se deberá:

- Comunicarse de manera inmediata con el personal de seguridad, con el fin de evitar peligros que atenten con el bienestar físico y la integridad del servidor público.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PREFERENCIAL:

En caso de que se presente a la Gobernación del Valle infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas de talla baja,

adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, el vigilante deberá facilitarle la atención, brindando la autoridad para que puedan obviar las filas y conseguir lugares de espera con los mínimos de comodidad de acuerdo con la situación al ciudadano.

