



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

PROCESO:
M4-P1

VERSIÓN 02

MARZO DE 2022



TABLA DE CONTENIDO.



1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETIVO.....	6
3.	ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	6
4.	CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO.....	6
5.	CONSIDERACIONES COMUNES EN TODOS LOS CANALES.....	8
5.1.	CUALIDADES DEL BUEN SERVICIO.	8
5.2.	ACTITUD.....	9
5.3.	ATENCION A PERSONAS ALTERADAS.....	10
5.4.	RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD	10
5.5.	LENGUAJE - COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	11
5.6.	LENGUAJE CLARO NUEVA METODOLOGIA.....	11
5.7.	COMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO.	12
5.7.1.	ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO	13
5.7.2.	PASOS PARA ESCRIBIR Y HABLAR LENGUAJE CLARO	13
6.	TIPOS DE CIUDADANO	13
6.1.	CIUDADANO MOLESTO:.....	13
6.2.	CIUDADANO COQUETO:	14
6.3.	CIUDADANO CONVERSADOR:	14
6.4.	CIUDADANO DEPRIMIDO:	14
6.5.	CIUDADANO QUE NO HABLA:.....	14
6.6.	CIUDADANO IMPACIENTE:.....	15
6.7.	CIUDADANO TÍMIDO:.....	15
6.8.	CIUDADANO RACISTA:.....	15
7.	TRÁMITES Y SERVICIOS.	15
8.	TIEMPOS DE RESPUESTA.	16
9.	CANALES DE SERVICIO	18
10.	ATENCION PRESENCIAL	18
10.1.	RECOMENDACIÓN ES PARA LA ATENCION PRESENCIAL	18



10.1.1.	PRESENTACIÓN PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	18
10.2.	GENERALIDADES DE LA ATENCION PRESENCIAL.....	19
10.3.	PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL.....	20
10.4.	CASOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	21
10.4.1.1.	¿QUE ES LA DISCAPACIDAD?	21
10.4.1.2.	NORMATIVA COLOMBIANA PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PcD)	21
10.5.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.	21
10.6.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.	22
10.7.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.	22
10.8.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA.23	
10.9.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS DE TALLA BAJA.	23
11.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PREFERENCIAL.	23
12.	ATENCIÓN EN OTRAS LENGUAS.	24
13.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA POBLACIÓN LGBTI.	24
14.	ATENCION PREFERENCIAL.	24
14.1.	ATENCIÓN PRESENCIAL A POBLACIÓN ADULTA MAYOR Y MUJERES GESTANTES	25
14.2.	ATENCIÓN A PERIODISTAS.....	25
14.3.	ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES	25
14.4.	GUARDIAS DE SEGURIDAD	26
14.4.1.	PROTOCOLO PARA SITUACIONES VIOLENTAS O PELIGROSAS.	26
15.	CODIGO DE INTEGRIDAD.....	26
16.	CARTA DE TRATO DIGNO.	27
17.	CANAL TELEFÓNICO.	30



17.1.	GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	30
17.2.	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA - PROPUESTA	31
18.	CANAL VIRTUAL.....	32
18.1.	GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CHAT Y REDES SOCIALES	34
18.2.	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CHAT Y REDES SOCIALES..	35
18.3.	GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO. 35	
18.4.	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO.....	36
19.	DEBERES DE LAS AUTORIDADES FRENTE A LOS CIUDADANOS..	37
20.	GLOSARIO.....	38
21.	BIBLIOGRAFÍA	41

1. INTRODUCCIÓN



La Gobernación del Valle del Cauca, considera al ciudadano como el eje fundamental de la Administración Pública y en virtud de la transparencia, los ejercicios de rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano, que procura la generación de valor público, el desarrollo de la confianza de los ciudadanos en las entidades, en los servidores estatales y dado que el estado debe garantizar el servicio y la atención a sus requerimientos y necesidades. La Gobernación del Valle del Cauca adopta como herramienta fundamental los Protocolos de Servicio al Ciudadano, dispuestos para todos los canales de atención; los cuales implican procedimientos y consideraciones establecidas que contribuyen a mejorar la calidad del servicio para garantizar una intercomunicación consistente y apropiada con el ciudadano.

Así, en cumplimiento de nuestro Plan Departamental de Desarrollo actual y sus objetivos, la Secretaría General como líder del proceso transversal de Servicio al Ciudadano, presenta el Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual se constituye como una herramienta de apoyo que permitirá a los servidores públicos de la entidad atender con excelencia a los usuarios, mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, afianzar una cultura de servicio y convertirse en herramienta de consulta y aplicación por todo el personal de la entidad, todo ello en virtud de la transparencia, efectividad y acceso a los bienes y servicios, siendo conscientes de la diversidad de la población del departamento del Valle del Cauca y entendiendo las necesidades particulares de cada territorio.

Por lo tanto, invitamos a los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca a la apropiación de los conceptos y lineamientos establecidos en este documento.



2. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos instaurados en el proceso de Atención al Ciudadano con el fin unificar a nivel general el tratamiento instaurado a cada canal de atención existente en la Gobernación del Valle del Cauca.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Con el propósito de brindar un óptimo servicio a los ciudadanos, la Gobernación del Valle del Cauca busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, acercando al ciudadano al Estado.

Este documento aplica a todos los funcionarios y contratistas de las diferentes Dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca que tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, en los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

4. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

CANAL	UBICACIÓN		DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Sede Central	Dirección: Carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco	La Gobernación Del Valle del Cauca brinda 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 PQRSDF
		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	
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional:	01-8000972033	Brinda información y orientación acerca de los servicios y tramites que presta la Gobernación del Valle del Cauca
		(602) 620 00 00 - Fax: 886 0150	
	Línea Gratuita Salud	018000-517590	La atención de la línea se distribuye en el equipo de trabajo por semanas. Se diligencia el formato (codificación) y se procede al ingreso en la plataforma PQRSDF.
VIRTUAL	Sede Electrónica	http://tramites.valledelcauca.gov.co/login	Portal web disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante el cual el ciudadano presenta de forma virtual, a través de su cuenta personal las PQRSDF
	Correo Electrónico	contactenos@valledelcauca.gov.co	Recibe de forma virtual al correo institucional las PQRSDF del usuario en cualquier horario
REDES SOCIALES	Facebook	https://www.facebook.com/GobValle	El usuario remite la información de forma virtual a través de las redes sociales institucionales, el Gestor de redes sociales identifica si corresponde a una petición, queja, reclamo, petición de documentos e información pública o consulta, para ello el usuario debe suministrar sus datos.
	Twitter	https://twitter.com/GobValle	
	YouTube	https://www.youtube.com/c/VideosGobValle	
	Página Web	https://www.valledelcauca.gov.co/	
	WhatsApp	Zona norte -Cartago: 310 614 7382	La Secretaría de salud cuenta con seis (6) celulares institucionales para la recepción de las PQRSDF
		Zona centro-Tuluá: 310 614 7367	
		Zona centro Buga y suroriental: 310 615 6331	
		Zona regional pacifico: 310 614 6629	
		Zona suroccidente: 322 695 1375	
		Defensor Del paciente: 317 366 4336	
		Secretaria de Salud Valle del Cauca línea Fija (602) 620 0000 EXT 1680	

5. CONSIDERACIONES COMUNES EN TODOS LOS CANALES



Los canales de atención son los espacios y medios que emplean los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación del Valle del Cauca, por ende se espera que los servidores públicos desarrollen unas características que les permitan desempeñar sus funciones de manera óptima.

5.1. CUALIDADES DEL BUEN SERVICIO.

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca han de tener algunas cualidades necesarias para brindar un buen servicio, por lo tanto, frente a la prestación del servicio, como mínimo deben ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés, pero también sincero.
- **Confiable:** Los conceptos emitidos deben estar de acuerdo con lo previsto en las normas.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinguos de ningún tipo, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** El servicio se brinda en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Con la atención se resuelve lo pedido¹.

Un Buen Servicio va más allá de la respuesta a la solicitud del ciudadano, pues ha de satisfacer a quién lo recibe, esto implica comprender las necesidades de los usuarios, y para ello es requerido escuchar e interpretar sus necesidades. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí” son vistas como un mal servicio por el Ciudadano².

El Servidor de la Gobernación del Valle del Cauca, debe tener conocimiento sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer el portafolio de servicios, seguir el conducto regular establecido para dar el trámite correspondiente y subsanar cualquier eventualidad.

Es necesario señalar que el servidor público de la entidad, bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, ya que el hacerlo conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

¹ Protocolo de Servicio al ciudadano Departamento Nacional de Planeación DNP, página 3

² Protocolo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, página 4

5.2. ACTITUD



Se refiere a la disposición que debe tener el servidor público, en su tono de voz, gestos y postura corporal dado que al momento de brindar atención al ciudadano, se espera que otorguen una actitud de escucha, empatía, comprensión de sus necesidades, y peticiones; el propósito es que el servidor público piense como el ciudadano, de manera que tenga en cuenta que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado. En este sentido, 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 servicio³.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor público

- Lo atiende con calidez y agilidad
- Es respetuoso.
- Lo orienta en forma clara y precisa.
- Entiende sus problemas.

Por el contrario, el usuario se llevará una impresión desagradable del servidor público, cuando se presentan estas situaciones:

- Lo hace esperar sin ofrecer una explicación por la demora.
- Le trata de manera desinteresada.
- No le escucha.
- No tiene el conocimiento para atender su solicitud.

Si bien en consonancia con el artículo 13 de la ley 1437 de 2011 toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en ocasiones se pueden presentar usuarios groseros o violentos; para ello se debe tener en cuenta el proceder del servidor público con personas alteradas⁴.

³ Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 29

⁴ Protocolo de Servicio al Ciudadano Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, pág. 18



5.3. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.

Hay momentos en los que se debe atender ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, en estas situaciones se sugiere:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos o la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo, ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz; muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir⁵.

5.4. RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD

Cuando no se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera o se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda los motivos. Se sugiere tener en cuenta:

- Explicar sin tecnicismos y con claridad la razón por la cual no es posible acceder a la solicitud.
- Brindar alternativas que ayuden a solucionar la petición aunque no sea puntualmente lo que el ciudadano quiere, pues esta es una manera de demostrarle que él o ella es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad pese a las limitaciones.
- Cerciorarse de que el usuario ha entendido la respuesta, la razón que la sustenta y los pasos a seguir en caso de que los haya.⁶

⁵ Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 8

⁶ Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 9

5.5. LENGUAJE - COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL



Las personas expresan sus necesidades y experiencias por medio del lenguaje verbal y no verbal, por lo que se recomienda adoptar las siguientes medidas para la comunicación verbal:

- Hablar a los ciudadanos con un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; dirigirse con frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de tecnicismos, jergas y abreviaturas. En caso de utilizar una sigla siempre se debe aclarar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, 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.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán⁷.
- Frente al lenguaje No verbal, tener autocontrol de los gestos, pues el lenguaje no verbal es el 80% de la comunicación.

5.6. LENGUAJE CLARO NUEVA METODOLOGIA

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta la confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, es decir que la información con los públicos de interés sea simple, clara, precisa, completa, confiable y directa; de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano. En el Documento CONPES 3785 de 2013 se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

⁷ Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 7



Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas. En este marco, el Gobierno Nacional propone la integración de servicios como una respuesta a la necesidad de acercar los servicios de la Administración Pública a los ciudadanos, mejorar y estandarizar la atención; y fortalecer la institucionalidad del gobierno nacional y las entidades territoriales para la gestión eficiente para el desarrollo y la reducción de brechas sociales y económicas.⁸

La Gobernación del Valle del Cauca aplica esta nueva metodología llamada laboratorio de simplicidad, diseñada para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje claro, sencillo y útil. Teniendo como objetivo analizar los aspectos esenciales que se deben tener en cuenta a la hora de brindar una respuesta clara y simple a la ciudadanía, y de esta forma realizar un mejoramiento continuo en las respuestas emitidas por la entidad.

5.7. COMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO.⁹

Para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano se deben aplicar estos cuatro pasos:

Primer paso: identificar los temas que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.

Segundo paso: relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano (cultura, satisfacción de una necesidad, prestación de un servicio concreto).

Tercer paso: convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.

Cuarto paso: definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

⁸ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.

⁹ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.

5.7.1. ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO¹⁰



Contenido: redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

Estructura: se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

Diseño: se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

5.7.2. PASOS PARA ESCRIBIR Y HABLAR LENGUAJE CLARO¹¹

- Organizar
- Escribir
- Revisar
- Validar

6. TIPOS DE CIUDADANO

A continuación se relaciona la forma de interactuar de acuerdo al ciudadano:

6.1. 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.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- 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.

¹⁰ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.

¹¹ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.

6.2. CIUDADANO COQUETO:



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

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- 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 está sucediendo y sugerir continuar con la atención del requerimiento.

6.3. 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.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Ser siempre amable.
- 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.

6.4. 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.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Demostrar disposición a escuchar sus necesidades y requerimientos.
- Tratar al ciudadano con la mayor calidez posible.

6.5. 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.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Evitar realizar preguntas muy elaboradas.
- Ser conciso y preciso.
- Usar un vocabulario sencillo y fácil de entender.



6.6. CIUDADANO IMPACIENTE:

Este tipo de ciudadano suele solicitar requerimientos para que sean respondidos con inmediatez, de lo contrario pierden la paciencia.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Mantener la calma con el ciudadano.
- Ser seguro y no titubear al momento de responderle al ciudadano.

6.7. CIUDADANO TÍMIDO:

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

La recomendación que se debe seguir es, modular el tono de voz de forma adecuada para hacerlo sentir en confianza.

6.8. CIUDADANO RACISTA:

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

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- 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.

7. TRÁMITES 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 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPAS). Para más información consulte el siguiente enlace: <https://tramites.valledelcauca.gov.co/tramites/>

8. 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:

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.

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.

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.

9. CANALES DE SERVICIO



La Gobernación del Valle del Cauca, a través del Proceso Atención al Ciudadano, gestiona dentro de los términos de Ley los requerimientos presentados por los ciudadanos y demás partes interesadas, con el único propósito de atender y resolver las inquietudes y necesidades presentadas por los mismos, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, además de evaluar la percepción ciudadana sobre los mismos, a fin de mejorar continuamente.

En la actualidad la Gobernación del Valle del Cauca cuenta con los canales presencial, telefónico, virtual y redes sociales.

10. ATENCION 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 PQRSDF; brindando el servicio en las siguientes sedes:

Sede Central, Sede Cartago, Sede Tuluá, Sede Buenaventura con horario de atención de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm.

10.1. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCION PRESENCIAL

10.1.1. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO.

La presentación personal tiene impacto en la percepción que tendrá el usuario frente al servidor público y la entidad. Por lo tanto, se destaca la importancia en la imagen que se proyecta de la apariencia personal de los servidores públicos que atienden al usuario en la Gobernación del Valle del Cauca. Se sugiere que la vestimenta sea adecuada, sobria y discreta generadora de orden y limpieza y acorde para el rol que se desempeñe, guardando apropiadamente la imagen institucional.

Es importante adicional a lo anterior, portar el carnet que lo acredita como servidor público de la Gobernación del Valle del Cauca.

10.1.2. PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.



La percepción de la calidad en el servicio, está influenciada por la imagen y el cuidado de los espacios físicos en pasillos, escritorios, puntos de atención y oficinas siendo fundamental la limpieza, la clasificación y el orden de la papelería y archivos contribuyendo esto a la agilidad del servicio.

Se recomienda que los servidores públicos tengan orden con los elementos personales, evitar elementos distractores como celulares, revistas, radios, fotos, juegos y adornos llamativos en el puesto de trabajo. Todos los documentos generados de la prestación del servicio deben ser archivados y organizados lo antes posible, como también procurar el cuidado de los equipos y elementos de oficina utilizados para la prestación del servicio, contribuyendo así en conservar la infraestructura física y mobiliaria de la entidad.

Por lo anterior, es fundamental para la Gobernación del Valle del Cauca tener en orden y limpieza todos los espacios de trabajo.

10.2. GENERALIDADES DE LA ATENCION PRESENCIAL.

- Durante la atención el servidor público deberá generar contacto visual con el usuario y seguir el protocolo de saludo y bienvenida, sin esperar a que el usuario sea quien salude primero.
- Ser siempre proactivo y creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Confirmar verbalmente o a través de un gesto que entiende el motivo de consulta del ciudadano.
- No tutear.
- Evitar tener charlas con otros servidores que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- No hablar por el celular durante el horario de atención.
- No maquillarse, arreglarse las uñas, comer alimentos o masticar chicle durante los horarios de atención.
- No aceptar regalos, favores o beneficios de la ciudadanía.
- Esperar a que el ciudadano termine de hablar, antes de dar una respuesta.
- No usar términos diminutivos o expresiones coloquiales como: “Reina”, “amorcito”, entre otros.
- Tratar al ciudadano de “Señor” o “Señora”.
- Escuchar activamente al ciudadano sin interrupciones, mostrando interés en su consulta.



- Si es necesario haga las preguntas que se requieran para entender bien el motivo de consulta del ciudadano.
- Hablar despacio, vocalizar bien con confianza, y usar un tono de voz agradable.
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo de contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, orientar al usuario con buena actitud.

Finalizando la atención:

- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.
- Antes de realizar un nuevo llamado de turno, esperar que el ciudadano que está atendiendo se retire. En caso de que deba comunicárselo al ciudadano hacerlo de manera gentil.
- Confirmar con el ciudadano si le ha sido clara la información brindada.

10.3. PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

Recibir al ciudadano de la siguiente forma:

Buenos días/Buenas tardes (saludo), **bienvenido/a a la Gobernación del Valle del Cauca, mi nombre es** (Nombre y apellido del servidor público), **se encuentra en la dependencia...** (Se menciona el nombre de la dependencia) **¿En qué puedo servirle?**

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. (nombre del usuario), que tenga buen día, tarde o noche

10.4. CASOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

10.4.1.1. ¿QUE ES LA DISCAPACIDAD?

De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas (ONU), en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (PcD) de 2006, reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹².

10.4.1.2. NORMATIVA COLOMBIANA PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PcD)

En el territorio colombiano, El (Documento CONPES SOCIAL No. 166 del 2013) Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social (PPDIS), define los lineamientos y estrategias para avanzar en la construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social – PPDIS, esta política reside en el goce pleno en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales para las Personas con Discapacidad (PcD).¹³

Por consiguiente es conveniente recordar, que las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que impiden su participación en la sociedad de manera plena, efectiva y en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

10.5. 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.
- Si el ciudadano se encuentra distraído, tocar amablemente el hombro.

¹² ABC de la Discapacidad, pág. 1

¹³ Documento CONPES SOCIAL No. 166 - Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social





- 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 exagerar la vocalización.
- 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.

10.6. 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, además 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.

10.7. 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 ayudas gráficas y visuales

10.8. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.



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.

10.9. 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, evitar brindarle un trato que se daría a un menor de edad.

11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PREFERENCIAL.

PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL PREFERENCIAL

En el marco de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012, los servidores públicos deben tener claridad respecto a la forma de atender a los usuarios que presenten alguna condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera, múltiple, física o motora, mujeres gestantes o con menores o personas mayores, niños, adolescentes, veteranos de la fuerza pública quienes tendrán prelación y garantías especiales acorde a sus necesidades.

En caso que se presente a la Gobernación del Valle usuarios con alguna de las condiciones mencionadas anteriormente, **el personal encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar y 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.** Dicho personal deberá:

- Generar contacto visual con el usuario y seguir los protocolos de saludo y bienvenida.
- Preguntar: ¿desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
- Use los mecanismos a su alcance para entender al usuario y ayudarlo a expresarse con respeto.
- Sin importar la condición diferencial del usuario, debe garantizarse el debido trámite de su solicitud y accesibilidad a los servicios prestados.

12. ATENCIÓN 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 con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos por medio de señas de tal forma que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso que el ciudadano, no pueda presentar la petición escrita, se debe grabar la solicitud del usuario, en su lengua nativa¹⁴.
- Se debe radicar la petición “Lenguaje Nativo”.
- Las dependencias darán respuesta a las solicitudes, y deben ser enviadas al encargado de traducción.
- El traductor encargado actualmente es la Subdirectora para Comunidades Indígenas; María Raquel Trujillo Mestizo quien hace parte de La Secretaría de Asuntos Étnicos.

13. 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.
- Una vez que llegue el ciudadano para atención, preguntar inmediatamente el nombre de la persona, para saber de qué forma dirigirse, si señor o señora.
- Evitar usar expresiones como: “LGBTI”, “comunidad”, “ustedes”, etc., salvo que la persona indique lo contrario.

14. ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Las entidades del Estado establecerán mecanismos de atención preferencial a Infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Art. 13 Decreto 019/12.¹⁵

¹⁴ Protocolo de Atención PQRSDF en Lenguas Nativas Mineducación, pág. 05

¹⁵ Protocolo de Servicio al ciudadano Departamento Nacional de Planeación DNP, página 8

14.1. ATENCIÓN PRESENCIAL A POBLACIÓN ADULTA MAYOR Y MUJERES GESTANTES



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

En mujeres gestantes:

- Una vez ingrese a la sala de espera, el servidor público debe orientarla para que se sitúen en las áreas destinadas para las mujeres gestantes.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

14.2. ATENCIÓN A PERIODISTAS

Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramitará preferencialmente. Artículo 20. Ley 1755 de 2015.¹⁶

14.3. ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES

Se debe atender prioritariamente las peticiones que involucran reconocimiento de un derecho fundamental en dos situaciones:

1. Cuando está en peligro inminente la vida o la integridad.
 2. Cuando la petición es presentada por un niño (a) o por un adolescente.
- Decreto 019 artículo 12 del 2012.

Cuando se trata de una atención por interés particular en el caso de atención presencial, estos tienen preferencia en el turno sobre los demás ciudadanos.

Seguir el protocolo o procedimiento definido por la entidad para atender este grupo poblacional.

¹⁶ 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.

14.4. GUARDIAS DE SEGURIDAD

Se sugiere a los guardas de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, no obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual y sonreír evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar “Buenos días / Tardes”, “Bienvenido/a”
- Si debe revisar maletines, paquetes informar de manera cordial y respetuosa la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas dentro de las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de turnos o la ventanilla a la cual se debe dirigir.

14.4.1. PROTOCOLO PARA SITUACIONES VIOLENTAS O PELIGROSAS.

PROTOCOLO PARA SITUACIONES VIOLENTAS O PELIGROSAS

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

15. CODIGO DE INTEGRIDAD.

Un servicio al ciudadano con calidad exige que, durante la interacción entre la Gobernación del Valle del Cauca y el ciudadano, el servidor público deba desempeñar su labor con:

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: “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.”

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.”

16. CARTA DE TRATO DIGNO.¹⁷

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 Art .7 Num.5. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La Carta de Trato Digno al Ciudadano es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos, a través de esta disposición la Administración Departamental, se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes en correlación con esta ley.

¹⁷ (Gobernación del Valle del Cauca, 2021)

CARTA A UN TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

LEY 1437 de 2011 Art. 7 Núm. 5

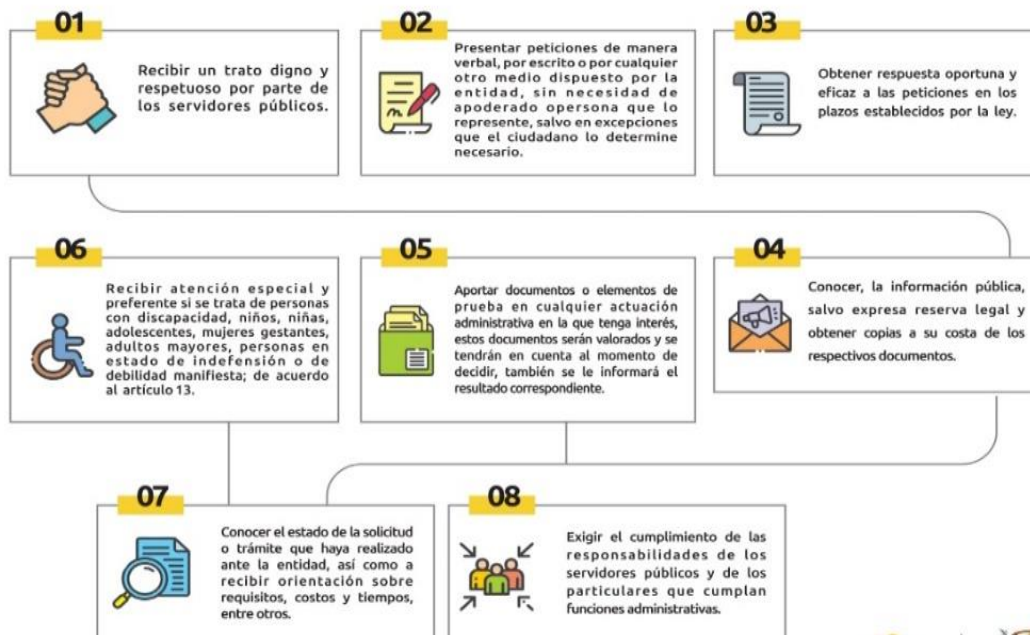
Estimados ciudadanos:

La Gobernación del Valle del Cauca con el objetivo de fortalecer la relación con la ciudadanía, presenta la carta de trato digno indicando los derechos y deberes de los ciudadanos, en búsqueda de brindar una atención y servicio diligente, oportuno y eficiente, bajo los principios de responsabilidad, transparencia, inclusión, generando confianza en nuestros ciudadanos.

Como ciudadano CUMPLE TUS DEBERES:

- 01** Cumplir la Constitución y las leyes.
- 02** Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 03** Ejercer con responsabilidad sus deberes y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes o irrespetuosas.
- 04** Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- 05** Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 06** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 07** Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

El ciudadano TIENE DERECHO A:



Valle
Invencible

GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA
SECRETARÍA GENERAL



A continuación

Colocamos a su disposición los canales de atención para que presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)



CANAL PRESENCIAL:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito a través de la ventanilla única de radicación ubicada en el primer piso.



GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

Dirección: Carrera 6 entre calles 9 y 10
Edificio Palacio de San Francisco Cali, Valle del Cauca.

OFICINAS TERRITORIALES: TERRITORIAL DEL SUR: CALI

Jefe de Oficina: Salvador Rodríguez Machado
Dirección: Calle 9 # 4-50 Cali - Valle / piso 3 - Oficina 310
Celular: 311 392 8142

TERRITORIAL DEL CENTRO: TULUÁ

Jefe de Oficina: Lina María Segura Moyano
Dirección: Calle 28 # 25 - 50 Tuluá - Valle
Celular: 316 827 2876

TERRITORIAL DEL NORTE: CARTAGO

Jefe de Oficina: Martha Lucía Vélez Mejía
Dirección: Cra. 6 Calle 11 Esquina- Cartago Valle
Celular: 314 818 5146

TERRITORIAL DEL PACÍFICO: BUENAVENTURA

Jefe de Oficina: Ligia Del Carmen Córdoba Martínez
Dirección: Cra. 7 # 3-76 Buenaventura Valle / Local 106
Teléfono: 300 517 0215



CANAL VIRTUAL

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, queja, reclamo sugerencia o denuncia, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

SITIO WEB

www.valledelcauca.gov.co

En el link de "atención al ciudadano", ingrese al submenú "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" o puede hacer clic en el siguiente enlace:

<https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/60538/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/>

CORREO INSTITUCIONAL

Podrá realizar solicitudes de información y se atenderán PQRSD:

contactenos@valledelcauca.gov.co



CANAL TELEFÓNICO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información orientación sobre trámites y servicios.

CALL CENTER: (2) 620 00 00

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Jueves

De 7:30 a.m. a 12:30 p.m. - 1:30 p.m.
a 5:30 p.m.

Viernes

7:30 a.m. a 12:30 p.m. - 1:30 p.m. a
4:30 p.m.



17. CANAL TELEFÓNICO.



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; la línea de atención al ciudadano es 57(2) 620 0000. Línea de llamadas de relevo nacional 018000123181 permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lengua de señas colombiana (LSC) en línea.

El horario de atención es de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 5:30 p.m. Los viernes el horario establecido es de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 4:30 p.m.

Fax: (57-2) 886 0150

17.1. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Antes de la llamada:

- Conocer las funcionalidades del teléfono.
- Verifique que su teléfono tenga el volumen adecuado.

Al contestar la llamada:

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

Durante la llamada:

- Tratar al ciudadano de señor o señora, en lo posible llamarlo por su nombre.
- Mantener una postura relajada y natural; proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Usar un vocabulario sencillo, respetuoso y adecuado con el ciudadano.
- Proyectar un comportamiento calmado mediante la voz. Un tono fuerte podría manifestar agresividad telefónicamente.
- Evitar realizar sonidos raros o incómodos durante las llamadas como chasquidos, carraspera.
- Evite tener en el área elementos distractores o que generen ruidos.
- Pronunciar de manera clara las vocales y consonantes de las palabras.
- Evitar hablar con terceros durante la llamada.
- No interrumpa constantemente al usuario.



- Evitar usar palabras cortantes como “No” o “Sí”; intentar usar frases que contextualicen las respuestas, la actitud también se percibe telefónicamente.
- Evitar usar términos técnicos que el ciudadano desconozca.
- Usar frases amables como: Con mucho gusto, por favor, y muchas gracias.
- Transmitir seguridad al ciudadano. Evitar titubeos o largos silencios debido a que detonan inseguridad.
- No entre en confianza y no diga palabras afectuosas diríjase al usuario de “usted”.

Al finalizar la llamada:

- El ciudadano siempre debe colgar primero.

17.2. PROPUESTA - PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

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). ¿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. (nombre del usuario) le ha sido clara la información?**

Previo a finalizar la llamada, preguntar:

- **¿Hay algo más en que le pueda servir?**
- **Podría colaborar me Ud. contestando la encuesta de atención y satisfacción de la atención brindada en la llamada** (Según procedimiento PR-M4-P1-02 “PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS”).

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

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

SITUACIONES:

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. (nombre del usuario) permítame un momento más en línea por favor.**

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.**
- **Informe a la persona a quien transfiere la llamada el nombre y asunto de quien llama.**
- **La persona que recibe la llamada debe contestar cordialmente**

¿Cómo tomar un mensaje? Si la persona a la que se comunica el ciudadano no se encuentra:

- explicar brevemente el porqué de su ausencia.
- Calcular y comunicar cuanto tiempo tardara en volver.
- Por último, preguntar: ¿Desea dejarle un mensaje?

18. CANAL VIRTUAL.



Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, cuyo objetivo principal es el de facilitar la información a la ciudadanía sobre los servicios y oferta institucional de la Entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos Ciudadano(a)s con accesibilidad permanente.

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

Existen los siguientes medios: Sede Electrónica, correo electrónico y redes sociales.

Sede Electrónica: Es un portal web disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante el cual el ciudadano presenta de forma virtual, a través de su cuenta personal las PQRSDF. <http://tramites.valledelcauca.gov.co/login>

Correo electrónico: Es la PQRSDF que se remite de forma virtual al correo institucional contactenos@valledelcauca.gov.co.

Redes sociales: Es el requerimiento que se remite de forma virtual a través de las redes sociales institucionales de la Gobernación del Valle del Cauca y sus dependencias. Para poder recibirla, el Gestor de redes sociales debe identificar claramente si corresponde a una petición, queja, reclamo, petición de documentos e información pública o consulta, que para ello debe suministrar ciertos datos personales y en caso de no haberlos suministrado, el Gestor de redes sociales lo solicitara al usuario, indicándole también que tiene la posibilidad de radicar la PQRSDF en la sede electrónica por su cuenta.

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

Correo electrónico: contactenos@valledelcauca.gov.co

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

Twitter: <https://twitter.com/GobValle>

YouTube: <https://www.youtube.com/c/VideosGobValle>

Página Web <https://www.valledelcauca.gov.co/>

Notificaciones judiciales:

njudiciales@valledelcauca.gov.co

ntutelas@valledelcauca.gov.co
nconciliaciones@valledelcauca.gov.co



WhatsApp-Móvil: La Secretaría de salud cuenta con seis (6) celulares institucionales para la recepción de las PQRSDF distribuidos por 6 regionales de la siguiente manera:

Zona norte -Cartago: 310 614 7382

Zona centro-Tuluá: 310 614 7367

Zona centro Buga y suroriente: 310 615 6331

Zona regional pacifico: 310 614 6629

Zona suroccidente: 322 695 1375

Defensor Del paciente: 317 366 4336

Línea Salud- 018000-517590- 620 0000 EXT 1680

18.1. GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CHAT Y REDES SOCIALES



Antes de la atención virtual:

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

Durante la atención:

- Saludar y despedirse de manera formal.
- Tener cuidado con el uso de palabras abreviadas.
- Enviar solo lo que le quiere comunicar o lo que le han pedido.
- Utilizar asteriscos y subrayados para destacar el texto que sea de interés, sirve para enfatizar palabras y mejorar la legibilidad en muchos casos.
- 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.
- No utilizar contenidos ofensivos y/o discriminatorios.
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Evitar el envío de varios mensajes cortos, es mucho mejor enviar un bloque de información en un solo mensaje.
- Evitar el uso de mayúsculas sostenidas y signos de admiración (!), pues denota agresividad.
- No usar emoticones.
- No tutear.
- No suministrar información de carácter personal y/o confidencial.
- En caso de que la respuesta no sea de su competencia, indicar al usuario el lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.

Finalización de la atención virtual:

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

18.2. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CHAT Y REDES SOCIALES.



PROTOCOLO PARA ATENCION 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) ¿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. (nombre del usuario) 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, tarde o noche.**

SITUACIONES:

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 amable espera.**

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

- **Sr/Sra. (nombre del usuario) permítame un momento más por favor.**

18.3. GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO.

- En el campo “Para” escribir el destinatario principal.
- En el campo “CC” (Con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas de la información contenida en el correo electrónico.
- El correo electrónico debe tener un asunto que refleje el contenido del mensaje.
- Asegurarse de que la dirección de correo del destinatario esté correctamente escrita.
- Escribir un saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta tradicional.
- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.



- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Contestar la solicitud en un plazo de tiempo razonable.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad
- 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.
- Limitar la longitud de la firma. Máximo tres líneas.

18.4. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO.

PROTOCOLO PARA ATENCION POR CORREO ELECTRONICO

1.01.2-52-

Señor/a (nombre completo del usuario)

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 “.....”, le informamos lo siguiente:

“.....”

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,

(nombre completo del servidor público)

Cargo

Dependencia a la cual pertenece

Para la Gobernación del Valle del Cauca es importante tener en cuenta que, al realizar el contacto visual con el ciudadano desde el principio, se debe saludar de inmediato antes de que él salude siendo este un signo de amabilidad para con él, como también dar al ciudadano una completa atención durante su visita usando el



sentido común para resolver las situaciones que se presenten; todo esto en representación de la entidad y merito como funcionario, forjando así de manera positiva un aporte a la cultura en la atención al ciudadano. La Gobernación del Valle del Cauca, agradece la adopción y apropiación del presente Protocolo de Atención al Ciudadano.

19. DEBERES DE LAS AUTORIDADES FRENTE A LOS CIUDADANOS.

Deberes de las autoridades:

- Comunicarse de forma respetuosa, considerada y diligente con todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, durante cuarenta (40) horas a la semana, en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de la atención preferente para las personas con situación especial.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde se especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de acuerdo a la modalidad que el ciudadano haya escogido para presentar su petición y recibir orientación e información.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público¹⁸.

¹⁸ Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, 2011, Artículo 7

20. 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.

Personas con y/o en situación de discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹⁹. (Ley 1618 de 2013 artículo 2, numeral 1).

Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”²⁰.

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.

¹⁹ Ley 1618 de 2013 artículo 2, numeral 1 (Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad)

²⁰ Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)



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.

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.

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.

Código de integridad: es el código general del servicio público, y será la base para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los valores del Código General.²¹

Carta de trato digno: en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad publica un documento que contiene el propósito de informar sobre todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.²²

²¹ (Funcion Publica , 2017).

²² (Gobernacion del Valle del Cauca, 2021)



Lenguaje Claro: es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, usada en varios países del mundo, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción²³

²³ Guía de Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

21. BIBLIOGRAFÍA



Código de Integridad Guía para los Servidores Públicos, (2017). Obtenido de Función Pública https://www.funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset_publisher/mQXU1au9B4LL/content/conozca-el-codigo-de-integridad-la-guia-de-accion-para-los-servidores-publicos#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20Integridad%20ser%C3%A1,5%20valores%20del%20C%C3%B3digo%20Gener

Gobernación del Valle del Cauca, (13 de 10 de 2020). Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/zar/publicaciones/60108/mision-y-vision/>

Gobernación del Valle del Cauca, (21 de 05 de 2021). Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/general/publicaciones/60189/mision-y-vision-secretaria-general/>

Gobernación del Valle del Cauca, (23 de 03 de 2022). Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/11297/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>

Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (2001). Obtenido de <https://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>

Conpes Discapacidad, (2013 - 2022). Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Social/166.pdf>

Convención Sobre Los Derechos de las Personas con Discapacidad, (2006). Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI, (2016). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>

Ley Estatutaria 1618 de 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” Obtenido de <https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/LEGISLACION/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>

Protocolo de Atención al Ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, (2015).

Protocolo de Atención al Ciudadano Departamento Nacional de Planeación DNP, (Sin Fecha)

Protocolo de Atención al ciudadano del Programa Nacional de servicio al Ciudadano PNSC, (2013). Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Protocolo de Atención PQRSDF en lenguas nativas. (Sin fecha). Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-401395_recurso_3.pdf

