

**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**  
EN SERVICIO  
AL USUARIO



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO



# PRESENTACIÓN

La Constitución Política de 1991 estableció como uno de los fines esenciales del Estado Colombiano el servicio a la comunidad. A su vez, mediante el CONPES 3785 de 2013, el Gobierno Nacional trazó los lineamientos generales de una gestión pública eficiente, centrada en el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadanía.

En cumplimiento de este objetivo, el Gobernador de Cundinamarca, Nicolás García Bustos, promovió el principio de cercanía como guía para la acción de la Administración Pública Departamental en el Plan Departamental de Desarrollo 2020 - 2023 Cundinamarca, ¡Región que Progresa!, estableciendo como sello de gobierno una gobernanza con la gente y para la gente.

Así, la esencia de la Gobernación de Cundinamarca se define como la prestación de un servicio al usuario caracterizado por la eficiencia, celeridad, certidumbre, trato digno, buena fe y responsabilidad, reconociendo a nuestros usuarios como protagonistas del valor, sentido y función de lo público. De esta manera, el incremento de su confianza en la Administración Departamental es el principal logro que debe guiar nuestras acciones.

Así, en cumplimiento de nuestro Plan Departamental de Desarrollo y sus objetivos trazados, la Secretaría General, como líder del proceso transversal de Atención al Usuario, se permite presentar el Protocolo de Atención al Usuario, el cual se constituye como una herramienta de apoyo que permitirá a los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca atender con excelencia a los usuarios, afianzar una cultura de servicio, acercar la gestión institucional a la ciudadanía y convertirse en un medio facilitador del desarrollo de nuestro Departamento, todo ello en el marco de la transparencia, la efectividad y el acceso, siendo conscientes de la diversidad de la población de Cundinamarca y entendiendo las necesidades particulares de cada territorio.



**Evelia Escobar Perdigón**  
Secretaria General

# SARA

Ella estará acompañándote en todos los procesos que necesites realizar dentro y fuera de la Gobernación de Cundinamarca. SARA representa nuestros principales valores y con ella mostramos la cultura de servicio, actitud, respeto y amabilidad en la atención al usuario. Además, te guiará de forma personalizada en los procesos de seguimiento a través de todos los canales de atención que prestamos desde la Secretaría General.





# CONTENIDO



1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	7
MISIÓN .....	7
VISIÓN .....	7
VALORES .....	7
ALCANCES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	7
ATENCIÓN DE CALIDAD .....	8
2. CULTURA DEL SERVICIO.....	9
2.1 Criterios de calidad en la atención integral .....	9
2.2 Pautas de comportamiento y atención .....	9
2.3 Atributos del buen servicio.....	9
2.4 Presentación personal .....	10
2.5 Presentación en los puestos de trabajo .....	10
2.6 Beneficios de prestar un servicio de excelencia a la ciudadanía .....	11
3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO .....	13
Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. ....	13
Artículo 6. Deberes de las personas .....	13
Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.....	14
Artículo 8. Deber de información al público .....	14
4. ENFOQUES DE ATENCIÓN .....	15
5. INGRESO A LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA .....	17
5.1 Ingreso.....	17
5.2 Registro de ingreso por ventanilla .....	18
5.3 Salida.....	18
6. INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA POR CANALES DE ATENCIÓN ...	19
6.1 Atención presencial.....	19
6.1.1 Centro Integrado de Atención al Usuario – CIAU .....	21
6.1.2 Desconcentración del servicio .....	21
6.1.2.1 Unidad Móvil .....	21
6.1.2.2 Ferias de servicio.....	21
6.1.2.3 Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. ....	22
6.2 Atención virtual .....	22
6.2.1 Redes sociales corporativas.....	22
6.2.2 Chat .....	22
6.2.3 Canal de denuncias de corrupción .....	23
6.2.4 Correo electrónico.....	23

6.2.5 Ferias de servicios virtuales.....	23
6.3 Atención telefónica .....	23
6.3.1 Contact Center-PBX 7490000 .....	24
6.4 Informativo.....	25
6.4.1 Portal Web corporativo.....	25
6.4.2 Uso de carteleras internas .....	25
7. RECEPCIÓN PQRSDF .....	27
7.1 Recepción de peticiones verbales .....	27
8. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.....	29
8.1 Trato a los usuarios inconformes .....	29
8.2 Respuesta negativa al ciudadano.....	29
9. RECOMENDACIONES GENERALES DEL SERVICIO .....	31
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	33
GLOSARIO.....	35
DOCUMENTOS APLICABLES .....	37



# PLATAFORMA ESTRATÉGICA

## MISIÓN

Es misión del Departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad.

## VISIÓN

Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el Departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente.

## VALORES

**Honestidad:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y 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, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

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

**Diligencia:** cumplo 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.

**Felicidad:** irradío bienestar y alegría a mi entorno. Soy consciente de que, como servidor público, soy portador de felicidad para las comunidades.

**Cercanía:** interiorizo mi condición de servidor público y lo enfoco hacia el desarrollo de soluciones adecuadas y oportunas a las necesidades de la comunidad.

## ALCANCES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La elaboración del Protocolo de Atención al Usuario de la Gobernación de Cundinamarca sigue los lineamientos que orienta el Departamento Nacional de Planeación (DNP), mediante la guía de protocolos.

El Protocolo de Atención al Usuario, orienta y motiva a los servidores públicos a comprender que esta función es la ventana de oportunidades para generar experiencias memorables de servicio. La razón de ser de la administración departamental es la ciudadanía, atendiendo a esta premisa:

El servicio al usuario propende por:

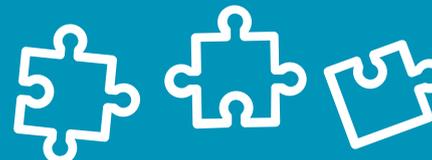
- Dignificar y mejorar la vida de los cundinamarqueses.
- Fortalecer la gestión de las instituciones de Cundinamarca.
- Contribuir a la consolidación de comportamientos cívicos.
- Promover el ejercicio permanente de la participación ciudadana.
- Promover el desarrollo integral del Departamento.



## ATENCIÓN DE CALIDAD

### PLATAFORMA ESTRATÉGICA

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES, MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y ALCANCES.



### CULTURA DE SERVICIO

CRITERIOS DE CALIDAD ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO LEY 1434 DE 2011 - ART 5 A ART 7

### ENFOQUE DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRIORIZADA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN PRESENCIAL VIRTUAL Y TELEFÓNICA



### SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

RECOMENDACIONES GENERALES

### REFERENTE NORMATIVO

ORDENANZA CONSTITUCIONAL Y NORMAS LEGALES QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN AL USUARIO



# 2. CULTURA DEL SERVICIO

Se refiere al conjunto de estrategias, actitudes y valores que deben apropiarse los servidores públicos en función del cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la administración departamental, aportando a la gestión pública y facilitando el acceso del usuario a los trámites y servicios de la entidad en los términos de igualdad y oportunidad, para lo cual, es indispensable conocer y apropiarse el Protocolo de Atención al Usuario.

## 2.1 Criterios de calidad en la atención integral

Quien legitima la calidad de la atención es el usuario cuando percibe y recibe:

- Trato digno que reconozca sus derechos como ciudadano.
- Atención a las necesidades diligentemente sin distinción.
- Que el plazo para la respuesta a sus requerimientos está claramente definido.
- Que se garantiza la atención al público en los horarios establecidos por la entidad.
- El servicio recibido de alta calidad.

## 2.2 Pautas de comportamiento y atención

**Actitud:** la mejor disposición de ánimo, expresada en lenguaje verbal y no verbal que genere confianza en quien solicita el servicio.

**Buen trato:** comportamiento verbal manifestado en el tono de voz, trato amable, complaciente y afable para propiciar un ambiente acogedor.

**Actitud de servicio:** comprendida en el despliegue de las habilidades, recursos y cualidades de los funcionarios que prestan atención al usuario, teniendo presente que, para la

administración departamental, el buen servicio al usuario es la razón de ser.

**Actitud de servicio entre servidores:** para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

**La importancia de cumplir con mi “rol”:** sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también mi responsabilidad.

## 2.3 Atributos del buen servicio

Son cualidades, habilidades y recursos, que debe apropiarse el funcionario y/o servidor público para garantizar atención ciudadana y prestación de servicios profesionales, o de apoyo con excelencia. Los atributos propios naturales del servicio de la Gobernación de Cundinamarca son:

**Agilidad:** actuaciones oportunas y rápidas ante las diversas solicitudes de la ciudadanía, en trámites, asesoramiento e información.

**Confiabilidad:** que provenga de personas que generen seguridad en los usuarios, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas o salvedades no estipuladas en la normatividad vigente.

**Eficiencia:** alcanzar un mayor acercamiento con la ciudadanía logrando una mejor comprensión de sus necesidades.



**Empatía:** es un atributo principal para generar experiencias memorables de servicio, integra la capacidad de ponerse en la situación de otro, comprender las necesidades y afectos de la ciudadanía.

**Trato incluyente:** la atención debe ser de calidad para todos los usuarios sin distinción ni discriminación, de forma imparcial y equitativa.

**Información:** los servidores públicos deben tener información vigente y actualizada de la institución, así como apropiarse y conocer de forma autónoma, amplia y suficiente el portafolio de servicios de la entidad, para contribuir a la cualificación de los usuarios respecto de sus derechos.

**Proximidad:** que se adapte a las circunstancias concretas del usuario.

**Respeto:** los servidores públicos y quienes presten sus servicios profesionales o de apoyo deben dar a los usuarios un trato cortés, cuidadoso y amable, reconociendo la legitimidad del otro y el valor de la diferencia para ser, pensar y actuar de forma distinta.

**Responsabilidad:** Contar con funcionarios idóneos, debidamente capacitados y conscientes de la labor que desempeñan repercute en el bienestar del usuario y en la imagen de la Gobernación.



**Transparencia:** que en todo momento se suministre información precisa sobre el tema que se solicita, teniendo presente que hay información con reserva legal y se debe informar esta novedad al usuario.

**Trato digno:** la atención a la ciudadanía resalta la dignidad humana, bajo los

términos del enfoque de derechos y diferencial, que reconoce a los usuarios como sujetos de derechos sin diferenciación de ningún tipo.

El servidor público de la Gobernación de Cundinamarca posee habilidades para interactuar con el usuario: la sensibilidad, la comprensión, la tolerancia, la persuasión, la capacidad de escucha, el autocontrol y la creatividad, aseguran el cumplimiento de las expectativas de los usuarios en lo referente al servicio.

#### 2.4 Presentación personal

La presentación personal tiene impacto en la percepción que tendrá el usuario respecto al servidor público y a la entidad. Por tal razón, se resalta la importancia en la imagen que se proyecta de la apariencia personal de los servidores públicos que atienden al usuario en la Gobernación de Cundinamarca. Se recomienda que la vestimenta sea adecuada, sobria y discreta; buscando que esta genere confianza y sensación de orden y limpieza. Debe ser acorde para el rol que se desempeña, que guarde adecuadamente la imagen institucional.

Así mismo, se debe portar en un lugar visible el documento o carnet que lo acredita como servidor de la institución, en caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

#### 2.5 Presentación en los puestos de trabajo

La percepción de la calidad en el servicio, además está influenciada por la imagen y el cuidado de los espacios físicos tales como pasillos, escritorios, puntos de atención y oficinas donde se lleva a cabo la atención a los usuarios; entonces el orden, la limpieza, la clasificación del archivo de la información y papelería, beneficia los ambientes y contribuye a la mejora en la disposición e interacción entre servidores públicos y usuarios.

Se recomienda:

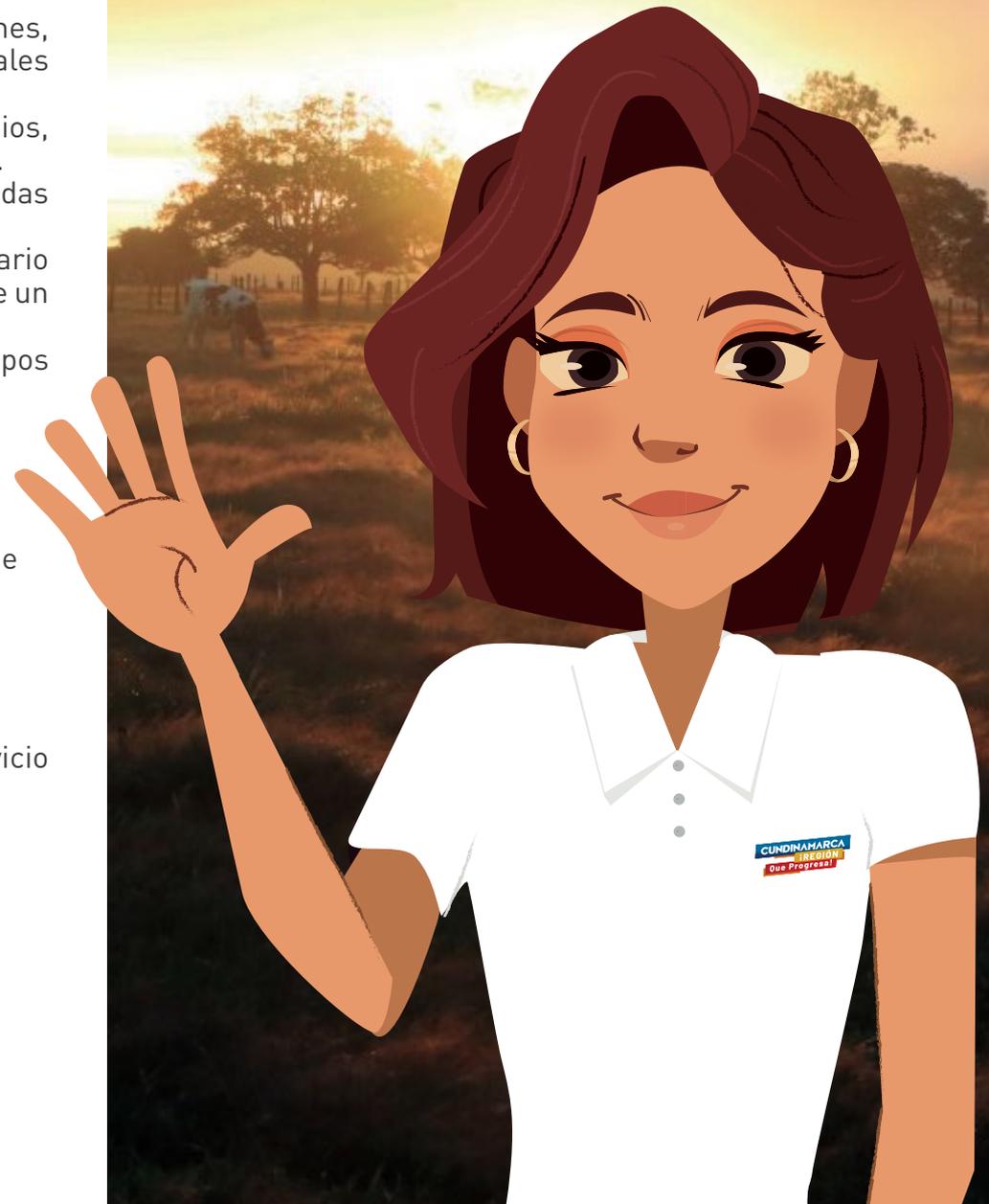
- Aprovechar al máximo la luz natural
- Los medios audiovisuales como carteleras deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionadas con temas institucionales o laborales.
- Elementos de propiedad del servidor como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del usuario.
- Evitar elementos distractores tales como: celulares, radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir, ni mantener a la vista de los usuarios comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos resultantes de la interacción con el usuario deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.

**Nota general:** cada día y antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales de la Gobernación deberá asear la infraestructura física y mobiliario de oficina. Los servidores públicos contribuirán a mantener el orden de estos, su correcto uso y ubicación.

## 2.6 Beneficios de prestar un servicio de excelencia a la ciudadanía

Todas las acciones aplicadas bajo los criterios de un buen servicio al usuario generarán a la Gobernación de Cundinamarca:

- Posicionamiento de la imagen de la entidad.
- Construcción y apropiación de la calidad en el servicio.
- Oportunidades de mejora continua.
- Aumento de la credibilidad institucional.





# 3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

Dentro de los pilares establecidos en la atención al usuario, la Gobernación de Cundinamarca enmarca el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley 1437 de 2011 (Artículo 5 al 8) Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde se dictan las disposiciones relacionadas con los derechos de las personas ante las autoridades, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público y deberes de atención e información.

Expuestos así:

### Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad visual, auditiva,

cognitiva, mental, sordo-ceguera, discapacidad múltiple, física o motora; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### Artículo 6. Deberes de las personas

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



### Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que ingresaron a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. 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 lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



### Artículo 8. Deber de información al público

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público.
9. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

**PARÁGRAFO.** Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.”

## ENFOQUES DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención al usuario en los diferentes canales de atención se establecen bajo el enfoque de derecho y el enfoque diferencial. El primero, se refiere al reconocimiento de los derechos del usuario y la correlación de responsabilidad que se establece con el Estado como garante de derechos; por esta razón, la Gobernación de Cundinamarca dispone de canales de atención al usuario como estrategia de interacción ciudadana y ejercicio de rendición de cuentas, vigilancia y exigibilidad de derechos independientemente de condiciones sociales, creencias, credo, sexo, nacionalidad, edad, etnia y raza.

Desde el enfoque diferencial, se reconoce al usuario como un ser singular, con condiciones y necesidades particulares. Por esta razón se establece un protocolo de atención diferencial y especializada, a personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera, múltiple, física o motora), mujeres gestantes o con menores y personas mayores, niños, adolescentes, veteranos de la fuerza pública quienes tendrán prelación, y garantías especiales acorde a sus necesidades.

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 de las condiciones mencionadas anteriormente. Por tanto:

El personal encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos prioritariamente y dirigidos con la persona que le brindará atención.

### Paso a paso...

- Estos usuarios tendrán prelación en el turno.

- Genere contacto visual con el usuario y siga los protocolos de saludo y bienvenida, así: “buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), se encuentra en... (se menciona el nombre de la dependencia), ¿en qué puedo servirle?”
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Pregunte por el servicio requerido, use los mecanismos a su alcance para entender al usuario y ayudarlo a expresarse en caso de que se presente alguna condición de discapacidad que lo dificulte.
- Si la condición particular del usuario lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- Disponga lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del usuario.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario, si la solución está en manos de otro servidor de la Gobernación de Cundinamarca, no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el usuario a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral de atención personalizada.
- Sin importar la condición diferencial del usuario, debe garantizarse el debido trámite de sus solicitudes y accesibilidad a los servicios prestados.





CUNDINAMARCA  
REGION  
Que Progresamos!

# INGRESO A LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

El ciclo de atención al usuario en la Gobernación de Cundinamarca da inicio desde el momento en que un ciudadano ingresa a las instalaciones de la entidad, por ello, el Protocolo de Atención al Usuario contempla pautas de comportamiento aplicadas al periodo de bienvenida, ingreso y orientación al usuario. Este proceso donde se determina la primera imagen con respecto al servicio está a cargo del personal de recepción y vigilancia, quien en gran medida determina el primer momento real de contacto con los usuarios.

Acciones y actitudes como mal humor, mostrar un carácter fuerte o severo, gritar, no saludar, el uso de audífonos o celulares, evidencian falta de respeto y consideración hacia los usuarios y desfavorece las definiciones y principios, con respecto al servicio al usuario.

Por esto, es importante conocer y aplicar los criterios descritos en el protocolo para la prestación de servicios de calidad, estos no son exclusivos para el personal de recepción y vigilancia, sino en general para los servidores públicos, a quienes se da una serie de recomendaciones y de pautas estandarizadas que aportan a la buena cultura del servicio en la Gobernación de Cundinamarca.

## 5.1 Ingreso

El primer paso consiste en la bienvenida, la recepción y el debido registro a los usuarios. Además se les brinda orientación si piden información acerca de dónde dirigirse a realizar un trámite. El personal encargado de la vigilancia debe evitar preguntar a los visitantes para dónde van o a quién buscan pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente en ventanilla.

Cuando se lleve a cabo la revisión de maletines, paquetes o demás pertenencias personales al ingreso o a la salida de los ciudadanos, es pertinente informar de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca.

El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video, así como herramientas para el uso de trabajos internos, debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia para evitar ingreso y retiro de elementos no autorizados. Lo anterior debe hacerse de manera ágil y amable para evitar represamientos en la entrada y retrasos de los usuarios y servidores en el desplazamiento hacia su destino, mencionando que es por la seguridad y protección de sus propios elementos.

En caso de emergencia sanitaria o pandemia se aplican los protocolos de ingreso, permanencia y atención presencial establecidos para dichos casos definidos por la Gobernación de Cundinamarca.

### Paso a paso...

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.

- Dar saludo, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido), bienvenido a la Gobernación de Cundinamarca.
- Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Realizar la revisión y registro de equipos e indicar el número de registro.
- Orientar al usuario a realizar el registro de ingreso en ventanilla.
- Despedir al usuario



## 5.2 Registro de ingreso por ventanilla

El registro de ingreso además tiene como propósito principal la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la Gobernación. Se deben apropiar las pautas de comportamiento, atención y atributos del buen servicio.

Se le preguntará al usuario hacia dónde se dirige y se le dirá en tono amable, si debe esperar, posteriormente, se le indicará a dónde debe dirigirse. Posteriormente, en la inducción al personal de vigilancia y ventanilla se capacitará ampliamente sobre la distribución locativa y los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, para una orientación inicial efectiva y veraz.

- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque a la ventanilla.
- Dar saludo, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?
- Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Solicitar al ciudadano un documento preferiblemente la cédula de ciudadanía o documento con foto.
- Indicarle al usuario el lugar exacto a dónde debe dirigirse y asegurarse que ha comprendido correctamente.
- Durante la permanencia de los usuarios dentro del complejo arquitectónico, el personal de vigilancia les brindará orientación.



## 5.3 Salida

La salida corresponde a concluir la visita a la entidad, dándose allí la última orientación al visitante.

### Paso a paso...

- Es de igual importancia que el saludo inicial, dirigirse a la persona de manera cortés y respetuosa solicitando permiso para realizar una última revisión a sus pertenencias.
- En caso de haber ingresado equipos se verificará de acuerdo con el número de registro.
- Se despedirá diciendo: “Muchas gracias por contar con la Gobernación de Cundinamarca, fue un gusto atenderlo”.

# INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS POR CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación de Cundinamarca.

Recepción de PQRSDf verbales a través de cualquiera de los canales:



## ATENCIÓN PRESENCIAL

- Centro Integrado de Atención al Usuario - CIAU
- Desconcentración del servicio (Unidad móvil - ferias de servicios en territorio)
- Buzón de quejas, reclamos y sugerencias



## ATENCIÓN VIRTUAL

- Ferias virtuales
- Redes sociales corporativas
- Chat
- Canal de denuncias de corrupción [canaldedenuncias@cundinamarca.gov.co](mailto:canaldedenuncias@cundinamarca.gov.co)
- Canal contáctenos correo institucional [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co)



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Contact Center PBX 749 0000

## 6.1 Atención presencial

La atención presencial y personalizada se prestará tanto en las dependencias de la administración departamental, como en las actividades que apunten a la desconcentración del servicio, que incluye: las ferias de servicio en territorio, la unidad móvil, esto con la finalidad de romper las barreras de acceso, con las que se pretende acercar la oferta institucional a la ciudadanía. Por medio de esta modalidad se genera un impacto mayor en la percepción y prestación del servicio.

La atención presencial a los usuarios tiene en cuenta:

### Paso a paso...

El servidor deberá generar contacto visual con el usuario y seguir el protocolo de saludo y bienvenida, así: "buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), se encuentra en... (se menciona el nombre de la dependencia), ¿en qué puedo servirle? etc. Sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.

- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, orientar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud /inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- 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.
- 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.
- Realizar la atención al usuario de manera presencial de acuerdo con los protocolos de bioseguridad en caso de emergencia sanitaria.

Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención personalizada al ciudadano.

### Evento No.1

Si por cualquier motivo, el servidor debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario o alguna situación externa que amerite su ausencia, se debe:

Explicar al usuario su motivo de ausencia, pedirle el favor de esperar y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Antes de retirarse aguarde a que el usuario conteste sobre la excusa presentada por usted.

Realizar la gestión en el menor tiempo posible.

Al regresar al punto, decir: “Gracias por su amable espera”.

### Evento No. 2

Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra dependencia de la administración departamental, establecer contacto con el servidor responsable e informarle el nombre del usuario y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.



### Evento No. 3

Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique amablemente y en buen tono la razón de la demora. Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroaliméntelo al usuario sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: “¿Hay algo más en que pueda servirle?” Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.
- Acto seguido indique al usuario el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Si es posible en el momento, acompañelo hasta el lugar donde será atendido.

### Evento No. 4

Si la pregunta del visitante debe ser respondida por servidores de un área diferente al grupo de atención al usuario, éstos deben estar en disposición de suministrar la información específica que la persona requiere.

Es importante señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores del grupo de atención al usuario deban acudir a los responsables de la información, es la puesta en marcha de sistemas de información y sistemas de gestión documental, actualizados y de fácil accesibilidad.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deben seguirse los siguientes pasos:

- Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta, se deberá contestarse antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama.
- Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas

como “dígame que espere” no obstante está el plazo vencido, o “estoy ocupado llame más tarde”, en tanto que estas respuestas se reflejan en la disposición de quien está atendiendo al usuario.

**Nota:** Ver “Procedimiento canales de atención presencial” M-AC-PR-011

### 6.1.1 Centro Integrado de Atención al Usuario – CIAU

Se establece con el objetivo de ofrecer un espacio moderno y eficiente a los usuarios que visitan la Gobernación para realizar sus trámites y servicios. El Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) es la entidad encargada de hacer recepción y radicación de las PQRSDF presentadas por el ciudadano, direccionarlas a las dependencias correspondientes y supervisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta.

**Nota:** Para más información del proceso, remitirse a la Plataforma ISOLUCION.

Procedimiento “Direccionamiento comunicaciones externas recibidas” MAC-PR-006, “Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” M-AC-PR-001 y formato “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF” M-AC-FR-007.

### 6.1.2 Desconcentración del servicio

La estrategia lleva la oferta institucional de la Gobernación de Cundinamarca a los diferentes municipios del departamento, en busca de una gestión cercana y accesible a la ciudadanía. Por medio de la cual se ofrece acceso ágil, transparente y efectivo a los trámites y servicios; con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida y a promover la real participación ciudadana en el departamento.

La estrategia de desconcentración del servicio (unidad móvil, ferias de servicios en territorio y virtuales) se ciñen al protocolo de atención al usuario definidos para el canal presencial, en el proceso se aplican encuestas de satisfacción y sondeos de opinión en aras de conocer la percepción del usuario frente a la prestación del servicio y tener insumos que permitan orientar acciones a la mejora continua.

**Nota:** Documentos relacionados con la desconcentración de servicio institucional dispuestos en la Plataforma ISOLUCION. Procedimiento “Direccionamiento comunicaciones externas recibidas” M- AC-PR-006, “Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” M-AC- PR- 001 y “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”

M-AC-FR-007. Formato, “Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca” M-AC-FR- 005, “Sondeo de opinión” M-AC-FR-011.

#### 6.1.2.1 Unidad Móvil

Con esta estrategia la entidad llega a los 116 municipios de Cundinamarca, con el objeto de divulgar el portafolio de servicios y orientar los trámites más demandados por la comunidad visitada.

#### 6.1.2.2 Ferias de servicio

Eventos de tipo institucional presencial y virtual donde se oferta el portafolio de servicios del nivel central y descentralizado de la Gobernación de Cundinamarca y se deja registro de las PQRSDF expuestas por los ciudadanos.



### 6.1.2.3 Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

La utilización del buzón se orienta a:

- Generar espacios de participación a la Ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la Gobernación de Cundinamarca.
- La retroalimentación de los usuarios con el fin de analizar y aplicar correctivas pertinentes y de mejoramiento continuo.

## 6.2 Atención virtual

Durante la atención virtual, el servidor público deberá:

Saludar al ciudadano de inmediato, de manera cordial, siguiendo como mínimo estas orientaciones: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo servirle?”

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

En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.

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

Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario en línea. Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.

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.

**NOTA:** Ver “Procedimiento canales virtuales de atención al ciudadano” M-AC-PR-012” el cual se encuentra en la plataforma ISOLUCION.

**Los canales de atención virtual con los que cuenta la Gobernación de Cundinamarca son:**

### 6.2.1 Redes sociales corporativas

Las redes sociales de la Gobernación de Cundinamarca son herramientas digitales que se utilizan para establecer permanente comunicación con los 116 municipios del departamento y con las personas que, de una u otra forma, desean acercarse a la entidad, para obtener información de los servicios que se prestan, además, interactúa con la ciudadanía con contenidos de interés trabajo, salud, educación, agricultura, gobierno en línea, etc.

**Encuétranos en:** YouTube, Facebook, Instagram y Twitter.

**Nota:** Ver “Protocolo para el uso de redes sociales de la Gobernación” que se encuentra en la plataforma ISOLUCION E-CO-PRO-006.

### 6.2.2 Chat

El Sistema de Atención en Línea (CHAT) de la Gobernación de Cundinamarca permite a la ciudadanía establecer contacto en tiempo real con servidores de la entidad, en los horarios establecidos.

El chat se encuentra en el portal web corporativo [www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co) opción “Servicio al ciudadano” clic “Atención en línea”

Brinda información referente a:

- Dependencias y horarios de atención. Funcionarios y extensiones.
- Información básica sobre requisitos de Trámites/Servicios y las dependencias que los prestan.
- Divulgación de los servicios ofertados por la Gobernación de Cundinamarca.

### 6.2.3 Canal de denuncias de corrupción

Espacio que promueve la transparencia y la lucha contra la corrupción. Este canal recibe y hace visibles las denuncias ciudadanas relacionadas con irregularidades que se presenten en la prestación y gestión de las atenciones y servicios. Tenga en cuenta que las denuncias que entran por este canal deben evidenciar una práctica de abuso de poder, de funciones, los recursos físicos, de información para sacar un provecho económico o en beneficio particular en detrimento del interés colectivo.

**Nota:** Para acceder al canal de denuncias de corrupción, diríjase al portal web [www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co), enlace canal de denuncias, lea detenidamente, descargue y envíe el formulario diligenciado adjuntando las pruebas correspondientes al correo: [canaldedenuncias@cundinamarca.gov.co](mailto:canaldedenuncias@cundinamarca.gov.co)

Para conocer el procedimiento diríjase a la plataforma ISOLUCION “Procedimiento atención de denuncias de corrupción” M-AC-PR-004.

### 6.2.4 Correo electrónico

La Gobernación de Cundinamarca con el objetivo de brindar a

la ciudadanía medios para interactuar con la administración departamental dispone del correo institucional [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co)

Contáctenos, brinda a los usuarios información general sobre requisitos de trámites, dependencias, horarios de atención y servicios ofertados. Direcciona a las dependencias competentes la PQRSDF por medio del Sistema de Gestión de Correspondencia Mercurio.

### 6.2.5 Ferias de servicios virtuales

La Gobernación de Cundinamarca con el objeto de facilitar y acercar los servicios que presta la administración departamental y dentro de su estrategia de desconcentración del servicio ha implementado las Ferias Virtuales en las cuales el ciudadano puede interactuar con los funcionarios de la Gobernación, realizar trámites, consultas, solicitar información empleando los medios electrónicos.

### 6.3 Atención telefónica

Estrategia puesta a disposición para la interacción con usuarios internos y externos, permite ofrecer un servicio ágil, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario.

#### Paso a paso...

- Asegúrese de que su teléfono tenga el volumen adecuado. Debe contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: “Gobernación de Cundinamarca. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ..., ¿en qué puedo servirle?”
- Dedíquese exclusivamente a la



atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.

- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el usuario que se está comunicando con la Gobernación.
- No “entre en confianza” con el usuario al otro lado de la línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le diga palabras afectuosas o familiares; diríjase a quien le habla telefónicamente: “usted...”
- La actitud también se percibe telefónicamente, use un tono de voz moderado.
- Plantee su respuesta en términos claros y positivos.
- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias, infórmele al usuario a dónde le va a transferir la llamada.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.
- Manejo efectivo de las situaciones que pueden presentarse durante la atención telefónica al ciudadano (únicamente para llamadas transferidas a las oficinas)

### Evento No. 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el usuario espere:

- Explíquelo la razón y de un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Excútese y solicite permiso antes de hacerlo esperar. Espere a que el usuario le conteste.
  - Al volver a tomar la llamada diga: “Muchas gracias por esperar”.
  - Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente.



- Si la espera es de más de tres (3) minutos, pida al usuario su número telefónico y dígame que lo llamará
- Si el usuario acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo que está siguiendo el curso de su necesidad.

### Evento No. 2

- Transferencia de llamadas:
- Explique al usuario la razón para transferir la llamada y pregúntele si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor o de suministrar respuestas equivocadas o que desconcierten.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Termine la llamada adecuadamente.
- Resúmale al usuario lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Agradezca al usuario el haber dado la oportunidad de servirle.
- Permita al usuario colgar primero. Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

### 6.3.1 Contact Center-PBX 7490000

El contact center, está dispuesto para el ciudadano que se comunica a la línea principal de la Gobernación PBX 7490000 en busca de información de trámites y servicios, allí se enrutan y direccionan las llamadas que ingresan hacia las extensiones

telefónicas de las diferentes dependencias de la administración departamental, quienes son competentes para dar respuesta u orientación a la solicitud del usuario.

## 6.4 Informativo

### 6.4.1 Portal Web corporativo

El portal web corporativo de la Gobernación de Cundinamarca, dispuesto en la página institucional, [www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co) se enmarca en la estrategia de gobierno digital con el objeto, de usar las tecnologías de información para descongestionar las instituciones y lograr mayor efectividad en los procesos.

Por tal razón, ofrece al usuario de forma fácil e integrada, el acceso a información de servicios relacionados con la gestión administrativa del departamento y sus entidades. El portal web propende por resolver las necesidades de información; en sus contenidos puede encontrar noticias, normatividad, estadísticas, políticas, trámites, servicios etc.

### 6.4.2 Uso de carteleras internas

Mediante el uso de carteleras informativas dispuestas en los espacios adecuados y permitidos, se difunde información de carácter importante a los servidores públicos y usuarios de la Gobernación de Cundinamarca.

Quién comunica: Secretaria de Prensa y Comunicaciones y demás dependencias de la Gobernación.

Qué se comunica: información o noticias de interés general.

Cuando se comunica: cada vez que se requiere actualización.  
Medio: carteleras internas.

A quiénes: servidores, público en general.

Las carteleras contienen:

- Información clara y gráficos de rápida y amena lectura. Servicios e instituciones de la Gobernación de Cundinamarca.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura axiológica).
- Noticias de la administración departamental. Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos métodos y medios de atención al usuario
- Publicación de los horarios de atención al usuario y asegurar la prestación continuada del servicio en horario establecido por la entidad.

**NOTA:** Para más información remitirse a la Plataforma ISOLUCION. “Protocolo carteleras institucionales” E-CO- PRO-005.





Los canales de atención a la ciudadanía establecidos por la Gobernación de Cundinamarca, (presencial, virtual y telefónico), están dispuestos para la recepción de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), incluso cuando el usuario no cuente con documento físico para radicar y se dirija a cualquiera de los medios con el fin de establecer una solicitud ante la entidad.

### 7.1 Recepción de peticiones verbales

El Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), indica que “podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”.

Adicionalmente, el parágrafo 3 del artículo mencionado, indica que debe existir una oficina o dependencia que la entidad definida para dichos efectos, en consecuencia, la Gobernación de Cundinamarca dispone del Centro Integrado de Atención al Usuario CIAU.

Por tanto, ninguna autoridad/ dependencia podrá negarse a recibir peticiones verbales. El servidor se encuentra en la facultad de recepcionar la PQRSDF interpuesta por el usuario de modo verbal, orientar a la radicación del documento y asegurar que al usuario se le informe el número de radicado con el que quedó registrado en el sistema Mercurio.

Para la recepción de peticiones verbales se dispone del “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones- PQRSDF M-AC-FR-007.

#### Deberá tenerse en cuenta:

Cualquier persona sea letrada o analfabeta podrá presentar peticiones verbales.

Debe establecerse un lugar, servidor y los carteles respectivos donde se indique que se recepcionan derechos de petición verbales.

Antes de iniciar con la respectiva constancia debe preguntarle al peticionario qué desea solicitar, pues en caso de que para dicha solicitud se requieran documentos que la ley exija se le debe indicar que regrese cuando tenga dichos documentos, para poderlos anexar. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

El servidor debe pedir la cédula de ciudadanía del peticionario para evitar suplantación.

El servidor o encargado debe levantar una constancia donde se establezcan los datos mínimos requeridos de acuerdo con el artículo 16 del CPACA. Dicha constancia debe ser firmada por el servidor que la realiza como también por el peticionario.

En el caso que el peticionario manifieste no saber firmar se dejará constancia, se le pedirá poner la huella y se procederá a expedir copia de la constancia de la recepción del derecho de petición verbal.

Debe dársele el trámite convencional de un derecho de petición escrito.

Nota: el trato a la recepción de peticiones verbales se dará de acuerdo con el procedimiento que se encuentra en la plataforma ISOLUCION “Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” M-AC-PR-001 -“Direccionamiento comunicaciones externas recibidas” M-AC-PR-006, “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones- PQRSDF” M-AC-FR-007.





### 8.1 Trato a los usuarios inconformes

Un ciudadano o usuario inconforme con la prestación de los servicios o con las respuestas recibidas a sus solicitudes, es un usuario que podrá llevarse una percepción errada de la gestión. Es importante recordar que una respuesta desfavorable hacia los usuarios no necesariamente implica una prestación del servicio deficiente. Para asegurar mayor objetividad en la prestación de los servicios, los usuarios inconformes deben tener un trato especial, para lo cual todos los servidores públicos deben estar preparados, conocer las acciones a seguir, y de esta manera asegurar la efectividad y el asertividad en la interacción.

Para el efecto, lo primero que se debe hacerse, es identificar el estado de ánimo y de inconformidad del usuario para definir el tratamiento que debe darse.

#### Estado anímico del usuario y tratamiento:

El ciudadano está inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- Permita que el usuario se desahogue, sin interrumpirlo, mantenga la mirada y asiente de vez en cuando, para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, y enmarque las razones por las que no es posible atender su solicitud desde la Gobernación de Cundinamarca.
- En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al usuario, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- Si el usuario persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a otra instancia con mayor poder decisorio, experiencia y conocimiento en este tipo de asuntos, para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el usuario.

- Solicite cordialmente al usuario que mantenga la calma, mientras usted expone de manera precisa las alternativas que puede tomar hacia la solución de su petición.
- De ser necesario, se hará un recuento de la conversación cuantas veces se requiera, para lograr el entendimiento por parte del usuario. En caso de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al usuario sobre la respuesta conferida.

#### Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca deje de pensar: ¿Qué necesita este usuario? ¿Cómo puedo satisfacer esa necesidad? Pida al usuario que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, ni es un asunto personal.
- En la solución al inconveniente nunca se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena y respetuosa, podrá dar un mejor manejo a la situación y calmar al usuario, siempre bajo los principios de la cultura del buen servicio.

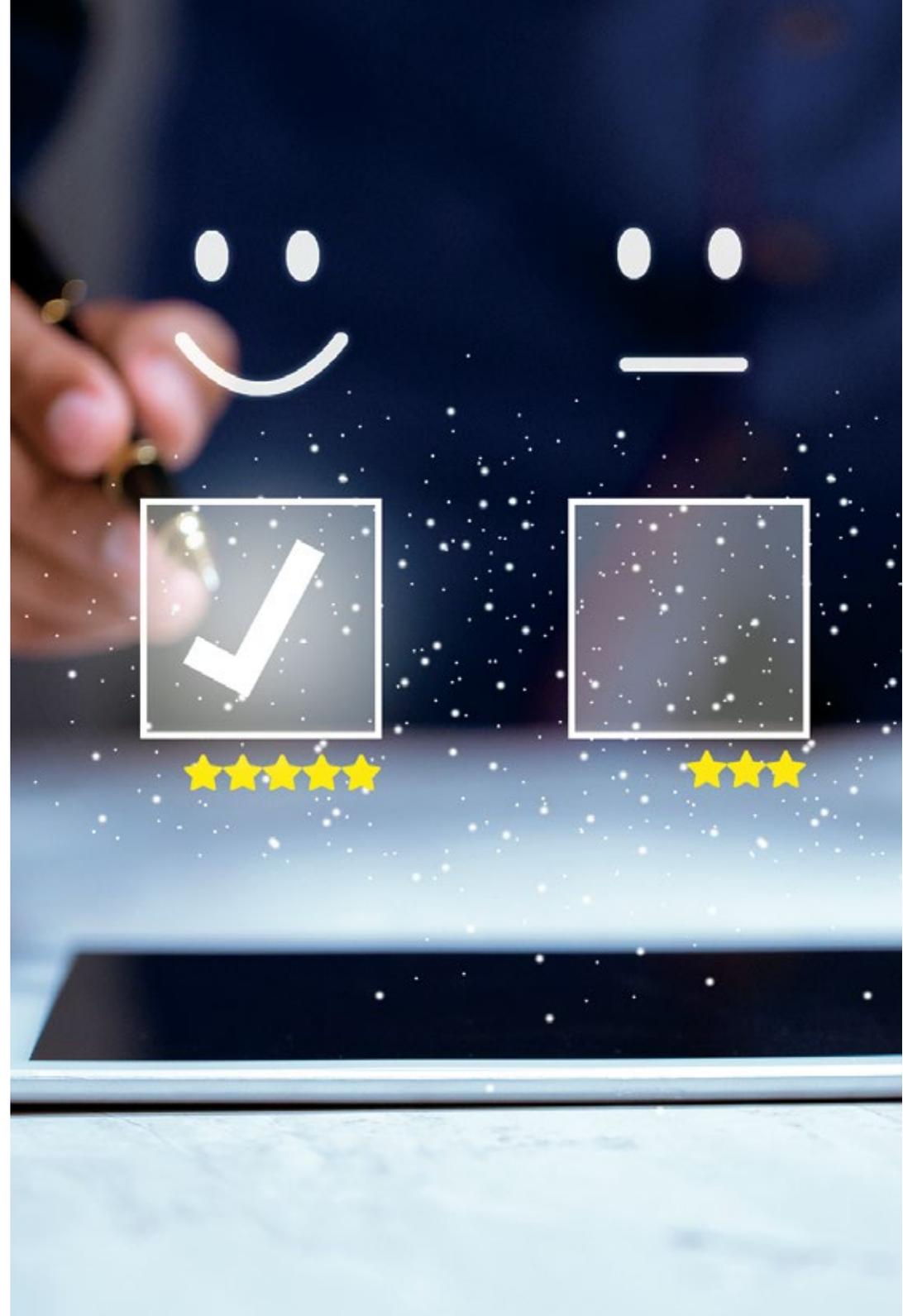
### 8.2 Respuesta negativa al usuario

Los usuarios por lo general acuden a la administración departamental buscando una respuesta positiva para la solución de sus requerimientos. No obstante, en muchas ocasiones esta opción no es posible porque la solución no depende directamente de la Gobernación, sino que requiere de la intervención de otras instancias, o incluso de otras instituciones.

En estos casos, el funcionario realizará el siguiente procedimiento: Ofrecer disculpas al usuario por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.



- Es preciso, exponer con claridad los argumentos por los cuales no es viable realizar su trámite o tener una respuesta inmediata a su solicitud.
- Exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Agradecer al usuario su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no haya alternativa de solución.



## RECOMENDACIONES GENERALES DEL SERVICIO

- Asegúrese que desde la entrada exista suficiente señalización, que permita a la ciudadanía ingresar directamente sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciórese de que esté señalizado el ingreso a baños y salidas de emergencia.
- Mantenga visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros y demás actividades en que la ciudadanía puede participar en los diferentes canales de atención.
- Utilice medios de comunicación, claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a la ciudadanía conocer información acerca de los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, su gestión, a qué sector pertenece, su misión y visión.
- Porte siempre el carné en un lugar visible, permite la sensación de un servicio confiable y personal a la ciudadanía.
- En caso de emergencia sanitaria o pandemia seguir todos los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y autoridades locales para garantizar la atención oportuna al ciudadano.

### Del servidor

Cada secretaría debe disponer de un delegado para la inducción sobre el espacio de trabajo, lo cual corresponde a un conjunto de orientaciones enfocadas principalmente a recibir, incorporar y adaptar adecuadamente a las personas que ingresan a la organización, pero también, para aquellas que estando dentro de la organización, son trasladadas, ascendidas o cambiadas de cargo.

Lo anterior, permite a las personas conocer sus condiciones de trabajo, movilizarse con facilidad dentro de los espacios y cumplir mejor con los objetivos institucionales.

### Paso a paso...

- Dar una bienvenida al nuevo servidor público. Especificar los trámites para la obtención de los documentos que le permiten identificarse como servidor de la institución. (carné, tarjeta de acceso, correo electrónico, etc.).
- Dar orientaciones básicas acerca del espacio, sitios de interés, localización de oficinas, ubicación geográfica, trámites y servicios prestados por las diferentes secretarías. Describir de manera clara cuál es su espacio de trabajo, los elementos con los que cuenta para el mismo (computador, teléfono, fax, fotocopiadora, etc.)
- Entregar las claves de acceso a los equipos como computadores, buzón de voz, número de extensión telefónica, etc., y un inventario de los elementos recibidos por el servidor.
- Identificar quiénes son sus compañeros de trabajo en el mismo espacio físico.
- Describir los accesos de ingreso y salida, las rutas de evacuación y demás normas de seguridad.





YO LA PALM

CUNDINAMARCA  
REGION  
Que Progresal



# 10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El proceso de seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano se realiza a través de los indicadores de respuesta oportuna PQRSDF y satisfacción al usuario con la aplicación de la encuesta M-AC-PR-001 para detectar a tiempo las dificultades y fortalecer el proceso de mejora continua de atención al usuario.





# 11 GLOSARIO

**ATENCIÓN AL USUARIO:** en la Gobernación de Cundinamarca se plantea como un servicio integrado, dotado de valores para facilitar el cumplimiento de los derechos y deberes cívicos; esfuerzo que se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo.

**CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

**CIUDADANÍA:** se denomina ciudadanía a la pertenencia a una determinada comunidad política. Esta otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes.

**CONTACT CENTER:** área de una empresa que gestiona todas las comunicaciones establecidas con los clientes.

**DEFINICIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN POR PROCESO:** los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites; y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación de Cundinamarca. Para la entidad se han establecido tres canales: presencial, telefónico y virtual.

**DEMOCRACIA EN LÍNEA:** es la fase final de la estrategia Gobierno Digital en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno digital, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El gobierno incentivo a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas,

planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables.

**DENUNCIA:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (Ley 1474 de 2011).

**DERECHO PETICIÓN:** peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Constitución Política de Colombia, ART. 23, Ley 1474 de 2011).

**DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para ejercer su plena participación en sociedad en igual condiciones de los demás. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, pueden ser de tipo físico, mental, intelectual o sensorial a largo plazo.

**EMERGENCIA SANITARIA:** se define como un evento extraordinario que se determina en la constitución de un riesgo para la salud pública de otros estados a través de la propagación internacional de la enfermedad y que potencialmente requiere una respuesta internacional coordinada.



**FERIA VIRTUAL:** es una plataforma desarrollada para la implementación de espacios virtuales, centros de negocios y ferias que pueden aplicar para realizar eventos donde se presenten portafolios de servicios y productos a clientes y usuarios.

**DISCAPACIDAD MENTAL COGNITIVA:** es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar, razonamiento, pensamiento abstracto o para relacionarse con las demás personas y el entorno. Es una alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor y el comportamiento.

**DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

**SENSORIAL:** hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.

**EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD:** la administración pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.



**INFORMACIÓN:** datos esenciales para la satisfacción de una necesidad expresada por un usuario.

**PANDEMIA:** enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

**PBX:** central telefónica de una empresa que recepciona llamadas y las transfiere a otra dependencia.

**LIMITACIÓN FÍSICA O MOTORA:** dificultad expresa, en limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Alteración a nivel muscular, articulaciones o movimientos involuntarios.

**SUGERENCIA:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad (Ley 1474 de 2011).

**TRÁMITE:** es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando este particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

# DOCUMENTOS APLICABLES

En este referente normativo se enumeran las disposiciones constitucionales y legales que rigen la Atención al Ciudadano desde la Constitución Política de 1991:

- LEY 1755 DE 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- DECRETO 1078 DEL 26 DE MAYO DE 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Título 9 políticas y lineamientos de tecnologías de la información, capítulo 1 estrategia de gobierno en línea, SECCIÓN 1 a la 4. Expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- DECRETO 1083 DE 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- DECRETO 2573 DE 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. El presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- DECRETO NÚMERO 1317 DE 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.”
- LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- DECRETO LEY 19 DE 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”, Expedida por Departamento Administrativo de la Función Pública.
- LEY 1437 DE 2011, “por el cual se expide el Código

de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- LEY 1474 DE 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Expedido por Departamento Nacional de Planeación.
- DECRETO 2623 DE 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC-. Expedida por el presidente de la República de Colombia en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la Ley 489 de 1998.
- LEY 1341 DE 2009, Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Expedida por el Congreso de Colombia.
- LEY 1287 DE 2009, “Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997. Bahías de estacionamiento. Movilidad reducida. Accesibilidad.”
- LEY 1275 DE 2009, “Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.”
- LEY 1273 DE 2009, por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. Expedida por el Congreso de Colombia.
- LEY 1171 DE 2007, “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.”
- LEY 982 DE 2005, “por la cual se establecen normas tendientes a la



equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”

- LEY 962 DE 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Expedida por el Congreso de Colombia.
- LEY 872 DE 2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Expedida por el Congreso de Colombia.
- DIRECTIVA PRESIDENCIAL NO. 10 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 “Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”. En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración. Expedido por la Presidencia de la República.
- LEY 790 DE 2002, “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al presidente de la República”.
- LEY 594 DE 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”
- LEY 527 DE 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”
- LEY 489 DE 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los

numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

- LEY 361 DE 1997, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.”
- LEY 324 DE 1996, “Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.”
- DECRETO 2232 DEL 18 DE DICIEMBRE DE 1995 “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.” Expedido por el presidente de la República de Colombia, en uso de sus facultades reglamentarias que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política.
- DECRETO 2150 DE 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- LEY 190 DEL 6 DE JUNIO DE 1995
- “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados; artículo 53, el deber de las entidades públicas de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen. Expedido por el Congreso de Colombia.
- LEY 87 DE 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.” Expedido por el Congreso de Colombia.
- LEY 57 DE 1985, “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”
- Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 23, 46, 47, 74, 83, 123 y 369.
- Bloque de constitucionalidad.





# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**CUNDINAMARCA**  
**iREGIÓN**  
**Que Progresa!**  
EN SERVICIO  
AL USUARIO



Gobernación de  
Cundinamarca