

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)		CÓDIGO		
			PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		FECHA DE EMISIÓN		
			27	09	2021
			VERSIÓN 01		

PRESENTACIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio al Ciudadano, la Constitución Política de Colombia es categórica al momento de afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Enmarcados en este propósito constitucional, la Gobernación de Arauca cree que no es posible cumplir con este fin sin la participación activa e integral de todos los ciudadanos, en desarrollo de este mandato y con el fin de mejorar las relaciones con los ciudadanos, se diseñan los protocolos de atención y servicio al ciudadano, como un documento guía dirigido a todos los servidores vinculados a la Gobernación de Arauca, donde se encuentran plasmadas las directrices que deben ser aplicadas de forma permanente con el propósito de que los ciudadanos reciban una atención de calidad, que se sientan satisfechos en la prestación de los servicios.

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria nacional, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en su resolución 0319 del 31 de marzo de 2020 por la cual se establecen las medidas en materia de prestación de servicio de la entidad, ha implementado algunas medidas de protección y autocuidado para mitigar la propagación del nuevo Coronavirus. Por lo tanto, solicita a sus usuarios hacer uso de los canales virtuales dispuestos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como para la radicación de comunicaciones.

Así mismo, a través de este documento se presenta a los ciudadanos internos y externos, sus derechos y deberes.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)		CÓDIGO		
			PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		FECHA DE EMISIÓN		
			27	09	2021
			VERSIÓN 01		

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que permitan una actuación uniforme de todo el personal vinculado, ante la atención requerida del ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la Gobernación de Arauca, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, por lo que permitirá ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, así como atender al ciudadano con oportunidad, eficiencia y eficacia.

2. ALCANCE

La Gobernación del Departamento de Arauca, reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de su misión y se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios, sin ningún tipo de distinción injustificada.

Todos los servidores públicos de la Gobernación de Arauca tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada temática. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano que tiene la Entidad. Tales como: página web; Sistema de Peticiones, consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias; Ventanilla Única de correspondencia, Centro de Contacto Ciudadano, buzones, Centro de Documentación, entre otros.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituyen faltas disciplinarias para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes.

¿Quiénes deben utilizar los protocolos?

- ✓ Servidores Públicos y personal Vinculado por contrato.
- ✓ Todas las personas de la Gobernación que tengan contacto directo con el ciudadano.
- ✓ Vigilantes, personal de seguridad y quienes ejerzan funciones en la entidad.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

3. GENERALIDADES SOBRE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA

La Gobernación de Arauca establece el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el marco de las acciones y lineamientos establecidos en la Carta de Trato Digno, la Política institucional de Servicio al Ciudadano y los Atributos del Buen Servicio orientados por la Función Pública.

Con este documento, se busca que la mayoría de ciudadanos que acudan a las diferentes dependencias de la Entidad, queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, teniendo como primera medida que la atención se hizo con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fue suministrada.

A su vez la Entidad pretende unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción de la Gobernación hacia la ciudadanía, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano.

4. ELEMENTOS COMÚNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios de los cuales se valen los ciudadanos para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades públicas.



	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El buen servicio se relaciona con suplir la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio solicitado, como mínimo el servicio debe ser:

- ✓ **Respetuoso y amable:** calidez en el trato y la priorización de la atención al ciudadano, ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** la atención al ciudadano debe provenir de personas que generen seguridad en los mismos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
- ✓ **Empático:** en la atención al ciudadano se deben entender las ideas y sentimientos del ciudadano. Implica una actitud de comprensión y aceptación. El servidor público percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** debe prestarse en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido
- ✓ **Efectivo:** la atención brindada debe ser ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- ✓ **Confianza:** prestar los servicios de forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento.
- ✓ **Innovación:** El servicio al ciudadano es cambiante y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano; debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No se...”, “Vuelva mañana...” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



PLACENTEROS:
Son aquellos que nos provocan emoción, alegría o felicidad cuando los tenemos, experimentamos o vemos, es algo que no nos esperábamos.



SATISFACTORES:
Son las cosas que nos llevan a tomar decisiones de compra y que podemos mencionar cuando nos preguntan qué es importante para nosotros.



NO SATISFACTORES:
Son las cosas que ya están ahí. Esto sucede cuando ya no esperamos nada más de un producto o servicio.

Los servidores públicos entonces deben:

- ✓ Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad – incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-
- ✓ Seguir el procedimiento – conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ Preguntar siempre al ciudadano al terminar la atención si está satisfecho con el servicio prestado o requiere información adicional.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

ACTITUD: Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos (definición: Real Academia Española).

Los servidores públicos que atienden a los ciudadanos deben tener una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes 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 un paso más allá de lo esperado en la atención
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✓ Entiende sus problemas
- ✓ Es respetuoso
- ✓ Lo orienta con claridad y precisión
- ✓ Lo atiende con calidez y agilidad

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✓ Lo trata de manera altiva / desinteresada
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud

Si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor público debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos se recomienda:

- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ 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 cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, por lo anterior, para tener una mejor atención al ciudadano se recomienda:

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Usar lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto”, “en que le puedo ayudar”.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismo y abreviaturas.
- ✓ 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”, entre otros.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evite respuestas cortantes del tipo “Si”, “No”, porque se pueden interpretar como si fueran de afán.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. En estos eventos, se debe dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar que la negativa sea mejor recibida. Se darán algunas pautas:

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

Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.
- ✓ Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

6. CANALES DE ATENCIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA

6.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

La Gobernación del Departamento de Arauca, por medio de sus diferentes dependencias, pondrá a su disposición un funcionario que recepcionará y procederá a efectuar el reparto de las múltiples solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que tengan que ver con los asuntos que le competan a su secretaria.



Así mismo, es válido aclarar que toda solicitud, petición, queja o reclamo dirigido a un funcionario en específico o sin destinatario alguno, deberá ser radicado en la oficina de correspondencia de la Gobernación de Arauca para obtener un registro de ingreso, que garantice el derecho de turno y poder y hacerle seguimiento al trámite.

Recomendaciones generales:

- ✓ **Presentación personal:** Se debe mantener una buena presentación personal, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. Esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. La identificación (carnet) del servidor público siempre debe estar visible.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

✓ **Comportamiento:** No comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros – si no es necesario para completar la atención solicitada –, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante, se debe mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés, el lenguaje corporal y facial debe ser educado y cortés.

- ✓ La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, este debe ser sencillo, práctico y de fácil comprensión para todos los usuarios, evitar apelativos (mami, mi amor, reina, corazón, madre, entre otros).
- ✓ La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- ✓ Se debe hacer contacto visual con el ciudadano desde el primer momento en que se acerca.
- ✓ Se debe hacer contacto visual con el ciudadano desde el primer momento en que se acerca.
- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar que sea él / ella quien salude primero.
- ✓ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Cumplir el horario de trabajo; de ser posible, presentarse en el punto de servicio 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- ✓ Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar y dar la bienvenida.
- ✓ Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse para radicar documentos.

Servidores públicos que interactúan de manera directa con el ciudadano.

- ✓ Los servidores que interactúan con los ciudadanos de manera directa, en cada uno de los momentos de atención, les corresponde:

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		



Atención preferencial: Se procederá atender preferentemente, en los términos de la atención presencial, a todas aquellas personas o sujetos de especial protección que necesitan ser atendidos bajo un tratamiento diferenciado y sumario, procurando no dilatar sus solicitudes, en busca de ofrecerles pronta solución a sus inquietudes.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos Mayores y Mujeres embarazadas: una vez ingresan a la entidad el servidor público debe orientarlos acerca del trámite o servicio solicitado, serán atendidos según el orden de llegada.

Niños, niñas y adolescentes: pueden presentar quejas, peticiones, quejas y reclamos directamente sobre los asuntos de su interés particular. Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, no manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde a la edad.

Personas en situación de Vulnerabilidad: Se incluyen en este grupo a las personas víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema, En desarrollo el protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

1. Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
2. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos Étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afro colombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

1. Identificar si la persona puede comunicarse en idioma español, o si necesita interprete, (en este caso, si la entidad cuenta con interprete), solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud.
2. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. solicitar los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud del trámite.

Personas en condición de discapacidad: Es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad. Evitar usar términos relacionados con la situación de discapacidad del usuario, no etiquetar a las personas, centrar la atención en las fortalezas y no en las limitaciones, evitar enfoques prolongados en cicatrices, quemaduras, bastones, muletas, entre otras

1. Permitir que las personas en situación de discapacidad se expresen por si solas, evitando dirigirse únicamente a sus acompañantes ellos decidirán que realizara el trámite, el trato debe ser respetuoso y cordial como con el resto de los usuarios.
2. Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de la frase.

Discapacidad Visual: No halar a la persona de la ropa ni del brazo, mantenerla informada sobre las actividades que se está realizando para atender su solicitud. Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo el formato o a su derecha está el bolígrafo"

Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazos propios

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

Atención a personas con sordo-ceguera: Es preciso informar que se está presente tocando a la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Dado que no sabe si la persona conserva su capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión, si la persona usa audifono, dirigirse a ella vocalizando correctamente, atender las indicaciones del acompañante acerca del método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o Bastón, si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva: Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar puede que la persona se demore un poco más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental: Hacer preguntas cortas, en el lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

Atención a personas talla baja: Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Tratar al ciudadano según su edad cronológica, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

ETAPA I. CONTACTO INICIAL:

Deben saludar de manera breve con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir:

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Buenos días/tardes
- ✓ Bienvenido a la Gobernación de Arauca
- ✓ Mi nombre es (nombre del servidor público)
- ✓ En qué le puedo servirle



ETAPA II DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

- ✓ Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Direccione o indique, cuales son los pasos a seguir para realizar el trámite.

A continuación, se relacionan algunas posibles situaciones de atención:

1. Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:
 - ✓ Explique por qué debe hacerlo y dele un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
 - ✓ Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención.
2. Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse:
 - ✓ Explique porque debe remitirlo.
 - ✓ Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma entidad, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
 - ✓ Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar a dónde está ubicado.
3. Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:

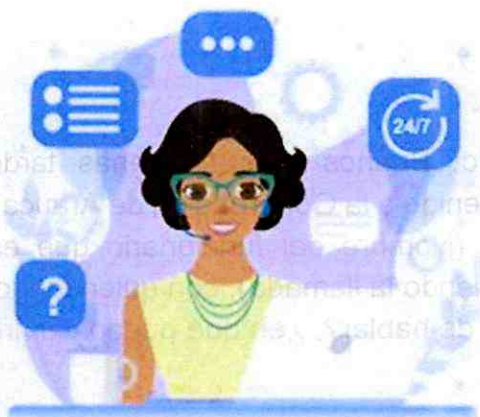
	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Explíquese la razón de la demora.
- ✓ Infórmele una fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará la misma.

ETAPA III DESPEDIDA

- ✓ Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- ✓ Confirmar con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroalimentarlo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- ✓ Preguntar: "Hay algo más, en que le puedo servir"
- ✓ Agradecer al ciudadano por haber recurrido a la oficina de atención al ciudadano de la entidad.
- ✓ Invitarle a que vuelva a contactar a la Gobernación de Arauca, cuando así lo requiera.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICA



Este protocolo está dirigido a todos los servidores públicos de la Gobernación de Arauca, que tienen línea telefónica en sus puestos de trabajo y en especial a quienes contestan el PBX institucional; quienes deben emitir con su voz una imagen de la Gobernación de Arauca.

Así mismo se debe asegurar un adecuado contacto telefónico y una buena proyección de la imagen institucional de la entidad, se deben atender las siguientes recomendaciones:

- ✓ Utiliza un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecue a las circunstancias de la conversación con el ciudadano.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Se sugiere hablar a una distancia de cuatro centímetros aproximadamente auricular.
- ✓ Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permite eficacia en la llamada.
- ✓ Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- ✓ Use tono cálido y amable.
- ✓ Al momento de dar información refleje seguridad
- ✓ Cuando el ciudadano acuda por una duda, queja o reclamo sea persuasivo y claro. Proyecte seguridad en la voz.
- ✓ Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés

ETAPA I. CONTACTO INICIAL



Saludo: Buenos días / Buenas tardes, Bienvenido a la Gobernación de Arauca, le habla (Nombre del funcionario que este atendiendo la llamada), con quien tengo el gusto de hablar?, ¿en qué puedo servirle?

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

ETAPA II. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá; en caso de dejar en espera, indicar el tiempo que demora y preguntarle si desea esperar.

ETAPA III. DESPEDIDA

- Usar el nombre de interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroalimentelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- ¿Pregunte "¿Hay algo más, en que le pueda servir?"
- Agradecer al ciudadano por haber recurrido al Chat de la Gobernación.
- Invitarle a que vuelva a contactar a la entidad cuando lo necesite.

REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

1. Hacer sentir al ciudadano que usted está atento, empleando siempre un tono de voz empático.
2. Por respeto al ciudadano, evitar el tuteo.
3. Tomar nota para recordar los puntos importantes.
4. Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
5. Evitar interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
6. No sacar conclusiones precipitadas.
7. Reformular los hechos importantes
8. Mientras el ciudadano habla, hacerle notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

ETAPA I. CONTACTO INICIAL



En el contacto inicial lo más importante es el saludo. Se debe dar la bienvenida al ciudadano y hacer una presentación con actitud de servicio.

En el saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad institucional al servicio.

EL SALUDO SE COMPONE BÁSICAMENTE DE DOS PARTES:

- ✓ **Saludo:** "Buenos días / tardes "
- ✓ **Localización:** Gobernación del Departamento de Arauca, Secretaria/Proceso/Subproceso (oficina)
- ✓ **Identificación:** Mi nombre es (identificación del servidor que recibe la llamada) "
- ✓ **Atención:** "En que le puedo servir? " (nuestra esencia es servir)
- ✓ **Personalización:** ¿Con quién tengo el gusto de hablar? (anotar el nombre)



ETAPA II. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN.

1. El servidor público, después e iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

Tener una posición de escucha activa, ponerse en el lugar del ciudadano, darle a entender que comprendemos su sentir, además, que el perciba que se le está escuchando con respeto y atención



Ejemplo: "Si señor, entiendo su posición", "comprendo lo que me dice", "tiene usted razón"

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

2. Interpretar las objeciones.

3. Formular preguntas abiertas de profundidad es una estrategia comunicativa que permite fortalecer la interacción y obtener del ciudadano mayor información, con el fin de prestarle un mejor servicio.

- **Preguntas Abiertas:** Contribuyen a desarrollar información, con mayor profundidad.

Ejemplo: ¿podría explicarme con mayor detalle? "

- **Preguntas cerradas:** Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto.

Ejemplo: ¿En qué municipio se encuentra ubicado? ¿A cuál estrato pertenece su barrio?

- **Preguntas Alternativas:** Permiten al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles; ayudan a tomar decisiones.

Ejemplo: ¿El trámite lo realizó el mes pasado o este mes?

4. Al transferir una llamada tenga en cuenta los siguientes aspectos:

1. Remita solo las llamadas que usted no esté en capacidad de entender.
2. Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
3. Informe al ciudadano por qué lo va a transferir, y en lo posible dígame el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
4. Cuando transfiera a otra dependencia, espere a que su compañero atienda el teléfono.
5. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada.
6. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada.

ETAPA III. DESPEDIDA

- Es la última impresión que se lleva el ciudadano de usted y de la entidad; por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:
- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroalimentelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Pregunte hay algo más, en que le pueda servir?"
- Agradecer al ciudadano por haber recurrido a la línea telefónica de la Gobernación.
- Invitarle a que vuelva a contactar a la Gobernación cuando lo requiera.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

PROTOCOLO PARA EL CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Los canales de atención cada vez se amplían para facilitarle al ciudadano la interacción con el Estado, es por esto que es necesario crear y fortalecer los protocolos para la prestación del servicio a través de los canales virtuales.

Este canal permite a los usuarios, a través del correo electrónico archivogeneral@arauca.gov.co, atenciocudadano@arauca.gov.co, y los diferentes correos institucionales, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

- ✓ Por este medio se analiza la competencia de la solicitud y se ingresa en la aplicativa página web, link quejas y reclamos, direccionándola a la dependencia que tenga que dar respuesta.
- ✓ Se analiza si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario, se remite a la entidad encargada y se informa de ello al ciudadano por el canal web.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos que sean absolutamente necesarios manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto"
- ✓ Escribir siempre en forma impersonal.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que se mas fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones. No escribir líneas de más de 80 caracteres. No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hace el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ El servidor público debe asegurarse que, debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- ✓ **Chat:** Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet). Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- ✓ Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que este acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- ✓ Una vez acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: Buenos días/tardes", soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor. ¿Enseguida, preguntar En que le puedo servir?
- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por.... (y se le da opción para que proceda).
- ✓ Si la solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentar por.... (y se le da la opción para que proceda)
- ✓ Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecer el uso del servicio. En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

PÁGINA WEB

Con la modernización se hace necesario tener pautas en cuanto al manejo de la página web, la cual debe ser difundida a toda la ciudadanía como un medio eficiente de comunicación e información con los ciudadanos, la página oficial de la gobernación de Arauca es www.arauca.gov.co donde encontrarán:

- ✓ Información clara, concisa, exacta y actualizada permanentemente.
- ✓ Fotografías reales y con nitidez que garantice la verdadera ilustración de lo ofrecido.
- ✓ Por medio del portal se debe conocer la entidad, sus proyectos, políticas y los eventos que ella realiza en pro de toda la comunidad Araucana y demás temas relevantes de la capital y del departamento

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ En el portal se busca recrear y mantener la imagen institucional de la Gobernación de Arauca.
- ✓ La página web deberá ser un medio publicitario impulsador de la buena imagen y excelente servicio al ciudadano, por tanto, contendrá contactos, especificaciones de cada servicio, servicios en línea, noticias de actualidad relacionadas con nuestra entidad, convirtiéndose en un medio virtual interactivo que atraiga y mantenga conectado a los ciudadanos.

APLICATIVO PÁGINA WEB, LINK QUEJAS Y RECLAMOS

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos) se ingresa por: www.gobernacionderauca.gov.co

Ingresa al link clic izquierdo Formulario de P, Q, R, S

Una vez ingrese debe identificar qué desea realizar: petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y diligenciar el formulario que aparece, si no puede identificar si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o agradecimiento, debe diligenciar el formulario que aparece como solicitud consulta.



	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO

- ✓ Tener a mano y funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano que radicar, si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo, destapa el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada a salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados, registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento, firmar y sellar la copia o planilla del remitente.
- ✓ Informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad y el requerimiento no competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Los buzones de sugerencias son también in canal de comunicación escrita entre la entidad y los particulares, están ubicados en cada una de las dependencias así:

SEDE ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN
Edificio central (primer piso)	Calle 20 carrera 21 esquina
Proceso Provisión de Recursos para la Mejora Continua (secretaría General)	Calle 20 carrera 21 esquina
Gestión Archivística y Documental	Calle 20 carrera 21 esquina
Gestión para la Articulación Institucional (Secretaría General)	Calle 20 carrera 21 esquina
Manejo de las Finanzas Públicas (Hacienda)	Calle 20 carrera 21 esquina

Para la atención por el personal que atiende este canal se recomienda:

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación
- ✓ Ingresar al aplicativo web de correspondencia virtual por parte de la persona encargada de hacer apertura a los buzones las solicitudes extraídas del mismo con los datos que el ciudadano haya dejado consignadas en el formato y asignar a la dependencia competente.
- ✓ hacer seguimiento a la respuesta.

Para hacer efectivas las peticiones verbales de los particulares, se deben remitir los ciudadanos a los buzones y dejarla por escrito, explicarle al ciudadano y ayudarle en

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)		CÓDIGO		
			PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		FECHA DE EMISIÓN		
			27	09	2021
			VERSIÓN 01		

Para hacer efectivas las peticiones verbales de los particulares, se deben remitir los ciudadanos a los buzones y dejarla por escrito, explicarle al ciudadano y ayudarlo en el diligenciamiento del formato.

Mecanismo de Atención al Ciudadano en la Gobernación de Arauca

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Atención Personalizada	Calle 20 carrera 21 esquina (Arauca-Arauca)	De lunes a viernes de 9:00 am a 12:00 pm Y de 03:00 pm a 05:00 pm	Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios y asesorías, orientaciones
Escrito	Radicación de correspondencia	Edificio Principal de la Gobernación de Arauca	lunes a viernes 9:00 am a 12:00 pm Y de 03:00 pm a 05:00 pm	Este canal permite a los usuarios a través de comunicaciones escritas, (físicas) solicitar servicios pedir información, orientación o asistencias relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado
No Presencial	8852898 8852402	Calle 20 carrera 21 esquina (Arauca-Arauca)	De lunes a viernes 9:00 am a 12:00 pm Y de 03:00 pm a 05:00 pm	Este canal permite a los usuarios, a través de línea gratuita solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado
Correo Virtual	Virtual	archivogenerale@arauca.gov.co atenciocudadano@arauca.gov.co	De lunes a viernes 9:00 am a 12:00 pm Y de 03:00 pm a 05:00 pm	Este canal permite a los usuarios, a través del correo electrónico Solicitar servicios, pedir información, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y de la entidad y del Estado.
Página web	Virtual	www.arauca.gov.co	Virtual	Este canal permite a los usuarios a través del link que se encuentra en la página web www.arauca.gov.co seguidamente buscan el icono Atención al Ciudadano que se encuentra en la parte superior de la página le dan

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Los ciudadanos tienen derecho a:

- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad, manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos y autoridades

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos y autoridades

Son deberes de los ciudadanos:

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes
- ✓ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

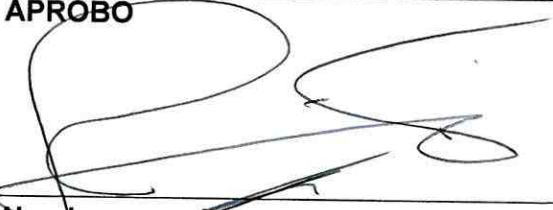
Deberes de las autoridades

- ✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

	PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO Y LA MEJORA CONTINUA (Atención y Servicio al Ciudadano)	CÓDIGO		
		PROT-AC-01		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA DE EMISIÓN		
		27	09	2021
		VERSIÓN 01		

- ✓ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión: 01 27/09/2021	Creación del documento de acuerdo a la política de atención y servicio al ciudadano en concordancia al MIPG vigente

REVISÓ	APROBO
	
Nombre completo: Mauricio Alberto Reyes Castillo.	Nombre completo: Jahyl Francisco Hernández Trujillo.
Cargo: Coordinador Área de Calidad.	Cargo: Representante de la Alta Dirección (resolución. 29-02/2016)
Fecha: 27/09/2021	Fecha: 27/09/2021