

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 1 de 25

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	3
2. CULTURA DEL SERVICIO	3
3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	6
4. ENFOQUES DE ATENCIÓN	9
5. INGRESO Y SALIDA DE LA SEDES DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO	10
5.1 Ingreso	10
5.2 Salida	11
6. INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA	11
6.1 Atención presencial	12
6.1.1 Módulo de información, registro y control y ventanilla única (correspondencia)	12
6.1.2 Manejo efectivo de las situaciones durante la atención presencial	13
6.1.3 Buzón de PQRSD	14
6.1.4 Carteleras Institucionales	14
6.2 Atención virtual	15
6.2.1 Correo institucional	15
6.2.2 Correo para notificaciones judiciales	15
6.2.3 Correo para denuncias de corrupción	15
6.2.4 Página web	15
6.2.5 Aplicativo para radicación de PQRSD	16
6.2.6 Redes Sociales Corporativas Institucionales	16
6.3 Atención telefónica	16
6.3.1 Manejo efectivo de las situaciones durante la atención telefónica al ciudadano (únicamente para llamadas transferidas a las oficinas)	17
7. RECEPCIÓN PQRSD	17
7.1 Recepción de PQRSD verbales	17
8. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES	18
8.1 Trato a los ciudadanos inconformes	18
8.2 Respuesta negativa al ciudadano	19
9. RECOMENDACIONES GENERALES	20
10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	20
11. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	20
11.1 Documentos Gobernación de Nariño	20
11.2 Marco normativo	20
12. CONTROL DE CAMBIOS	24
13. RESPONSABLE.	24
14. REVISIÓN, VALIDACIÓN Y APROBACIÓN.	25

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 2 de 25

PRESENTACIÓN

Con el objetivo de mantener un gobierno que se caracterice por el respeto hacia lo público y la administración transparente de los recursos; sirviendo al ciudadano con eficiencia y prontitud, la ciudadanía se convierte en protagonista para la Administración Departamental.

Por lo anterior, la Gobernación de Nariño está comprometida con un NARIÑO INCLUYENTE, con el ánimo de servir a todos los ciudadanos con una atención presencial, telefónica y virtual; que mejore cada día la interacción entre el personal vinculado a la Entidad y la ciudadanía.

La atención al ciudadano se considera como la mayor expresión de democracia participativa que garantiza la realización de trámites y la prestación de servicios en forma ágil, cercana y oportuna, cumpliendo las expectativas de la ciudadanía y obteniendo una mejor percepción del servicio brindado.

Por lo anterior, la Gobernación de Nariño, presenta el Protocolo de Atención al Ciudadano, como herramienta facilitadora para servir con excelencia a la ciudadanía, afianzar comportamientos cívicos, acercar la gestión a las personas y ser medio facilitador del desarrollo.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 3 de 25

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

a) Misión

Planificar, gestionar y promover el desarrollo económico, social, ambiental y cultural de los nariñenses, con transparencia, sensibilidad social y administración pública eficiente, mediante el ejercicio de nuestras funciones administrativas, de complementariedad y subsidiariedad local y de la nación.

b) Visión

En el año 2024 seremos una entidad territorial líder en el desarrollo regional, a través de un enfoque competitivo, incluyente, conectado, seguro y sostenible, logrando una gestión pública eficiente.

c) Objetivos institucionales

1. Formular y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos que atiendan efectivamente las necesidades del territorio.
2. Lograr los niveles de satisfacción de los nariñenses mediante la atención oportuna de sus requerimientos.
3. Fortalecer las capacidades institucionales del territorio con el fin de promover la productividad, competitividad y la sostenibilidad.
4. Garantizar el mejoramiento continuo de la gestión del talento humano.
5. Implementar acciones para el cumplimiento de metas que permitan mejorar el desempeño institucional.

2. CULTURA DEL SERVICIO

Se refiere al conjunto de estrategias, actitudes y valores que debe apropiarse el personal vinculado a la Entidad, en función del cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la Administración Departamental, aportando a la gestión pública y facilitando el acceso del ciudadano 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 Ciudadano.

a) Criterios de calidad en la atención integral

Quien legitima la calidad de la atención es el ciudadano 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.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 4 de 25

- Que el servicio recibido es de alta calidad.

b) 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 amable para propiciar un ambiente acogedor.
- **Actitud de servicio:** Compromiso en el despliegue de las habilidades, recursos y cualidades de los funcionarios que prestan atención al ciudadano, teniendo presente que, para la Administración Departamental, el buen servicio al ciudadano 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**”.

c) Atributos del buen servicio

Son cualidades, habilidades y recursos, que debe apropiarse el personal vinculado a la Entidad, para garantizar la atención a la ciudadanía con excelencia, los atributos propios de la naturaleza del servicio de la Gobernación de Nariño son:

- **Ágil:** Actuaciones oportunas y rápidas ante las diversas solicitudes de la ciudadanía, en trámites, asesoramiento e información.
- **Confiable:** Generar seguridad en los ciudadanos, que la información que se entregue conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas o salvedades no estipuladas en la normatividad vigente.
- **Eficiente:** Alcanzar un mayor acercamiento con la ciudadanía logrando una mejor comprensión de sus necesidades.
- **Empático:** Atributo que permite generar experiencias memorables en el servicio, integra la capacidad de ponerse en la situación del otro, comprender las necesidades de la ciudadanía.
- **Incluyente:** La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminación, de forma imparcial y equitativa.
- **Informativo:** La información que se entregue debe estar vigente y actualizada, así como apropiarse y conocer de forma autónoma, amplia y suficiente el portafolio de servicios.
- **Próximo:** Adaptarse a las circunstancias particulares del ciudadano.
- **Respetuoso:** Dar a los ciudadanos 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.
- **Responsable:** Talento humano idóneo debidamente capacitado y consiente que la labor que desempeña repercute en el bienestar del ciudadano y en la imagen de la Gobernación de Nariño.
- **Transparente:** En todo momento suministrar información precisa sobre el tema que se solicita, teniendo presente que hay información con reserva legal y se debe informar esta novedad al ciudadano.
- **Trato digno:** La atención a la ciudadanía, resalta la dignidad humana, bajo los términos del enfoque de derechos y diferencial, que reconocerá a los ciudadanos como sujetos de

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 5 de 25

derechos sin diferenciación de ningún tipo.

Se recomienda que el personal vinculado a la Gobernación de Nariño, desarrolle las siguientes habilidades para interactuar con el ciudadano: sensibilidad, comprensión, tolerancia, persuasión, capacidad de escucha, autocontrol y creatividad, las cuales aseguran el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos referente al servicio.

d) Presentación personal

La presentación personal tiene impacto en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad, por tal razón, se resalta la importancia en la imagen que se proyecta al ciudadano en el momento de la atención.

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 y guarde adecuadamente la imagen institucional.

Así mismo, se debe portar en un lugar visible el carnet institucional que es el documento que lo acredita como personal vinculado a la Entidad.

e) Presentación en los puestos de trabajo

La percepción de la calidad en el servicio, está influenciada por la imagen y el cuidado de los espacios físicos tales como pasillos, escritorios, módulos de atención y oficinas donde se atiende a los ciudadanos; entonces el orden, la limpieza, la clasificación del archivo y de la papelería, beneficia los ambientes y contribuye a la mejora en la disposición e interacción entre el personal vinculado a la Entidad y los ciudadanos.

Por lo anterior, se recomienda:

- Aprovechar al máximo la luz natural
- Los medios audiovisuales como carteleros deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionados con temas institucionales o laborales.
- Elementos de propiedad del personal vinculado a la Entidad como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar tener elementos distractores tales como: radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos resultantes de la interacción con el ciudadano 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, deberá asear la infraestructura física y mobiliario de oficina, el personal vinculado a la Entidad contribuirá a mantener el orden de estos, su correcto uso y ubicación.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 6 de 25

f) Beneficios de prestar un servicio de excelencia a la ciudadanía

Todas las acciones aplicadas, bajo los criterios de un buen servicio al ciudadano generarán a la Gobernación de Nariño:

- 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 para la atención al ciudadano, el protocolo de la Gobernación de Nariño, se enmarca en el cumplimiento de los parámetros establecidos bajo 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 al público. 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, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, 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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 7 de 25

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 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 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.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 8 de 25

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. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

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

Artículo 8. Deber de información. 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 hubieran ingresado 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 aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Nota general: Teniendo en cuenta toda la información antes señalada, la Gobernación de Nariño, realizó la proyección de la Carta de Trato Digno.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 9 de 25

4. ENFOQUES DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención al ciudadano 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 ciudadano y la correlación de responsabilidad que se establece con el Estado como garante de derechos; por esta razón, la Gobernación de Nariño dispone de varios canales de atención al ciudadano como estrategia de interacción ciudadana y ejercicio de rendición de cuentas, vigilancia y exigibilidad de derechos independientemente de las condiciones sociales, creencias, credo, sexo, nacionalidad, edad, etnia y raza.

Desde el enfoque diferencial, se reconoce al ciudadano como un ser singular, con condiciones y necesidades particulares, en razón de esto, se establece un protocolo de atención diferencial y especializado, a personas en condición de discapacidad (física, sensorial, psíquica, intelectual o múltiple), mujeres gestantes o con menores y personas mayores, niños, niñas y adolescentes, quienes tendrán preferencia 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 ciudadanos que presenten alguna de las condiciones mencionadas anteriormente, por tanto:

El personal de la empresa de seguridad hará ingresar a estas personas inmediatamente al módulo de información, registro y control, donde serán atendidos prioritariamente y dirigidos a la dependencia competente para su atención.

Paso a paso...

- Estos ciudadanos, tendrán preferencia en el turno.
- El servidor deberá generar contacto visual con el ciudadano y seguir 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? Etc.
- 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 ciudadano y ayudarlo a expresarse en caso de que se presente alguna condición de discapacidad que lo dificulte.
- Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- Disponer 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 ciudadano.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor de la Gobernación de Nariño, o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral 6.1.2 Manejo efectivo de las situaciones durante la atención presencial.
- Sin importar la condición diferencial del ciudadano, debe garantizarse el debido trámite de sus solicitudes y accesibilidad a los servicios prestados.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 10 de 25

5. INGRESO Y SALIDA DE LA SEDES DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO

El ciclo de atención al ciudadano en la Gobernación de Nariño inicia desde el momento en que un ciudadano ingresa a las sedes de la Entidad, por ello, el Protocolo de Atención al Ciudadano contempla las medidas de bioseguridad y las pautas de comportamiento aplicadas en la bienvenida, ingreso, permanencia y salida del ciudadano.

La primera imagen con respecto al servicio, está a cargo del personal de la empresa de seguridad y del personal del Módulo de información, registro y control, quienes en gran medida determinan el primer momento real de contacto con los ciudadanos.

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

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 del Módulo de información, registro y control, son de aplicación para todo el personal vinculado a la Entidad y corresponden a una serie de recomendaciones y pautas estandarizadas que aportan para generar una cultura del servicio en la Gobernación de Nariño.

5.1 Ingreso

El proceso de ingreso a las sedes de la Gobernación de Nariño tiene como objetivo dar la bienvenida, orientar y en la Sede Central realizar el registro de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que solicitan ingresar a las instalaciones.

El personal de la empresa de seguridad es quien brinda el saludo inicial de bienvenida y debe evitar preguntar a los visitantes “para dónde van” o “a quién busca” pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente.

Cuando el personal de la empresa de seguridad 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 Nariño.

El registro y verificación de entrada y salida de equipos, mobiliario, herramientas para trabajos internos, y demás elementos pertenecientes al funcionamiento o actividades desarrolladas por la Gobernación de Nariño, debe ser consignada en la bitácora de la empresa de seguridad, para evitar ingreso y/o retiro de elementos no autorizados. Lo anterior se debe hacer de manera ágil y amable para evitar represamientos en la entrada y/o salida, y retrasos de los ciudadanos y servidores en el desplazamiento hacia su destino, mencionando que es por la seguridad y protección de sus propios elementos.

El registro de ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video, se realiza en el Módulo de información, registro y control, tanto para el personal vinculado a la Entidad como para visitantes.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 11 de 25

Paso a paso...

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al Módulo de información, registro y control.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido), bienvenido(a) a la Gobernación de Nariño.
- Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Toda persona que solicite el ingreso a la Gobernación de Nariño, deberá realizar el registro del ingreso en el Módulo de información, registro y control en el sistema destinado para este fin, presentar como principal documento de identificación la cedula de ciudadanía, en caso de no tenerla deberá un documento de identificación equivalente e informar a que dependencia u oficina se dirige, el motivo de la visita, si lleva equipos de cómputo, fotografía y video y permitir el registro fotográfico.
- El personal vinculado a la Entidad y el personal de prensa y medios de comunicación realizará el registro por única vez en el Modulo de información, registro y control y el ingreso a la Sede Central será por medio de reconocimiento facial.
- En la Sede Central el personal de mensajería, transporte de valores, fuerza pública presentaron sus credenciales de identificación y realizarán el ingreso por la puerta central.
- La información suministrada será almacenada en las bases de datos del Módulo de información, registro y control, bajo la Política de tratamiento de datos personales establecida por la Gobernación de Nariño.
- Se hará entrega una identificación temporal para visitantes, un sticker con los datos del visitante y la dependencia u oficina que visita y se indicará que el sticker se debe portar en un lugar visible y desechar en el momento de la salida.

5.2 Salida

La salida corresponde a concluir la visita a la Entidad, dándose allí la última orientación al visitante por parte del personal de la empresa de seguridad contratada.

Paso a paso...

- La despedida, es de igual importancia que el saludo inicial, diríjase a la persona de manera cortés y respetuosa solicitando permiso para realizar una última revisión a sus pertenencias.
- Orientar al ciudadano para realizar el registro de salida y desechar el sticker.
- Realizar la verificación de salida de equipos de cómputo, fotografía y video que se hayan registrado en el ingreso.
- Se despedirá al ciudadano diciendo: "Muchas gracias por visitar la Gobernación de Nariño".

6. INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, para realizar trámites, radicar de PQRS, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación de Nariño, en este

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 12 de 25

sentido la Entidad cuenta con canales de información e interacción descritos a continuación:

1. Atención presencial:

- Módulo de información, registro y control: Calle 19 No.23-78 Centro - Pasto
- Ventanilla única (correspondencia) Calle 19 No.23-78 Centro – Pasto
- Todas las Sedes de la Gobernación de Nariño
- Buzón de PQRS
- Cartelera institucionales

2. Atención virtual:

- Correo institucional: contactenos@narino.gov.co
- Correo para notificaciones judiciales: notificaciones@narino.gov.co
- Correo para denuncias de corrupción: denunciasdecorrupcion@narino.gov.co
- Página web: trámites y servicios en línea e información general
- Aplicativo para radicación de PQRS: <https://pqrsd.narino.gov.co/>
- Chat institucional: <https://sitio.narino.gov.co/>
- Redes sociales institucionales:
 - Facebook.com/GobNarino
 - Twitter.com/gobnarino
 - Instagram.com/gobernaciondenarino/
 - YouTube

3. Atención telefónica:

- Línea de atención al ciudadano: (602) 7332133

6.1 Atención presencial

6.1.1 Módulo de información, registro y control y ventanilla única (correspondencia)

La atención presencial y personalizada se prestará en el Módulo de información, registro y control, en la ventanilla única (correspondencia) y en las diferentes sedes de la Administración Departamental, así:

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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 13 de 25

- Evitar tener conversaciones con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del ciudadano.
- Ser eficiente 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.

6.1.2 Manejo efectivo de las situaciones durante la atención presencial

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 ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, se debe:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere e informar un tiempo aproximado de espera.
- Antes de retirarse espere a que el ciudadano conteste sobre la excusa presentada por usted.
- Realizar la gestión en el menor tiempo posible.
- Al regresar al punto de atención, diga: "Gracias por su amable espera".

Evento No. 2

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra dependencia de la Administración Departamental, establezca contacto con el servidor responsable e infórmele el nombre del ciudadano y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y recopile los datos necesarios para resolver su inquietud.

Evento No. 3

Si la solicitud del ciudadano 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 ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" Agradezca al ciudadano.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Si es posible en el momento, acompañe al ciudadano hasta el lugar donde será atendido.

Evento No. 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por funcionarios diferentes a los del Módulo de información, registro y control, éstos deben estar en disposición de suministrar la información específica que la persona requiere.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 14 de 25

Es importante señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores del Módulo de información, registro y control, 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 deberá seguir los siguientes pasos:

Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia u oficina, destinataria de la consulta, se deberá contestar antes del tercer timbre, máximo 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 ciudadano.

6.1.3 Buzón de PQRS

La utilización del buzón se orienta a:

- Generar espacios de participación ciudadana y conocer la percepción de la misma, acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la Gobernación de Nariño.
- La retroalimentación de los ciudadanos con el fin de analizar y aplicar medidas correctivas pertinentes y de mejoramiento continuo.

Características generales del Buzón de PQRS:

- Debe estar ubicado en un lugar visible, preferiblemente cerca a los espacios de atención al ciudadano de la Gobernación de Nariño.
- Siempre debe estar disponible, el formato estándar de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Debe contar con un esfero y un lugar que facilite la escritura del ciudadano.
- Serán revisados periódicamente por servidores públicos de la oficina de atención al ciudadano, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias sobre los tramites, servicios y atención que ofrece la Gobernación de Nariño.

6.1.4 Carteleros Institucionales

Las carteleros tienen los siguientes lineamientos:

- Quién comunica: Prensa y Comunicaciones
- Qué se comunica: Información o noticias de interés general.
- Cuando se comunica: Cada vez que se requiere actualización.
- A quiénes se comunica: Personal vinculado a la Entidad y ciudadanía en general.

Las cartelas contienen:

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 15 de 25

- Información clara y gráficos de rápida y amena lectura.
- Trámites y servicios de la Gobernación de Nariño.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura organizacional).
- Noticias de la Administración Departamental.
- Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos procedimientos y canales de atención al ciudadano.
- Horarios de atención al ciudadano.

6.2 Atención virtual

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

6.2.1 Correo institucional

La Gobernación de Nariño con el objeto de brindar a la ciudadanía medios para interactuar con la Administración Departamental dispone del correo institucional contactenos@narino.gov.co, por medio de este correo electrónico se brinda a los usuarios información general sobre requisitos para trámites, dependencias, horarios de atención y portafolio de servicios y se direcciona a las dependencias competentes las PQRSD y los diferentes requerimientos enviados por los ciudadanos, usuarios, grupos de valor, Entes de Control, entre otros.

6.2.2 Correo para notificaciones judiciales

El correo notificaciones@narino.gov.co, está disponible con el propósito de que todos los asuntos judiciales se les direccionen hacia un mismo sitio, para tener organización y control sobre toda la información relacionada con temas judiciales que le competen a la Entidad dando cumplimiento a la normatividad vigente.

6.2.3 Correo para denuncias de corrupción

Espacio que promueve la transparencia y la lucha contra la corrupción; este correo denunciasdecorrupcion@narino.gov.co, recibe y direcciona a las dependencias competentes las denuncias ciudadanas relacionadas con irregularidades que se presenten en la prestación y gestión de las atenciones, servicios y trámites. Las denuncias 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.

6.2.4 Página web

El portal web corporativo de la Gobernación de Nariño dispuesto en la página institucional, www.nariño.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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 16 de 25

relacionados con la gestión administrativa del Departamento y sus dependencias; el portal web propende por resolver las necesidades de información; en sus contenidos puede encontrar noticias, normatividad, estadísticas, políticas, trámites, radicar PQRS, servicios etc.

6.2.5 Aplicativo para radicación de PQRS

El aplicativo para radicación de PQRS, se encuentra ubicado en la página web de la Gobernación de Nariño, permite a los ciudadanos, usuarios, grupos de valor, Entes de Control y comunidad en general radicar las PQRS de manera virtual, entregando un número único de identificación que brinda la posibilidad de realizar seguimiento al requerimiento.

6.2.6 Redes Sociales Corporativas Institucionales

Las redes sociales de la Gobernación de Nariño, son herramientas digitales, que se utilizan para establecer permanente comunicación con las diferentes comunidades que desean acercarse a la entidad, para obtener información de los servicios que se prestan, de los trámites que se pueden realizar, además, interactúan con la ciudadanía con contenidos de interés, promocionan los próximos eventos con el fin de ampliar la participación de la comunidad en la construcción de las diferentes políticas, planes y proyectos.

Nos encontramos en: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

6.3 Atención telefónica

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

Paso a paso...

- Asegúrese que su teléfono tenga el volumen adecuado. Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama de la siguiente forma: "Gobernación de Nariño. 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 lejos de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la Gobernación.
- No "entre en confianza" con el usuario en la otra 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 ciudadano 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.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 17 de 25

6.3.1 Manejo efectivo de las situaciones 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 ciudadano espere:

- Explíqueme la razón y de un tiempo aproximado de espera.
- Solicite permiso antes de hacerlo esperar. Espere a que el ciudadano 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 ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente.
- Si la espera es de más de tres (3) minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará.
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíqueme que está siguiendo el curso de su necesidad.

Evento No. 2

Transferencia de llamadas:

- Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada. Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- 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 ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Agradezca al ciudadano por comunicarse con la Entidad.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

7. RECEPCIÓN PQRS

Los canales de atención a la ciudadanía establecidos por la Gobernación de Nariño, (presencial, virtual y telefónico), están dispuestos para la recepción de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), incluso cuando el ciudadano no cuente con un 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 PQRS verbales

En el marco del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 18 de 25

Administrativo, indica que “podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”.

Adicionalmente el párrafo 3 del artículo mencionado, indica que debe existir una oficina o dependencia que la entidad defina para dichos efectos, en consecuencia, la Gobernación de Nariño cuenta con el Equipo de Atención al Ciudadano.

Por tanto, ninguna dependencia u oficina podrá negarse a recibir peticiones verbales, el servidor se encuentra en la facultad de recepcionar la PQRSD interpuesta por el ciudadano de modo verbal, orientar la radicación y asegurar que al ciudadano se le informe el número de radicado con el que quedó registrado en el sistema.

Para la recepción de peticiones verbales, se dispone del aplicativo para radicación de PQRSD ubicado en la página web de la Entidad, en donde todo funcionario y/o contratista de diferentes dependencias puede ingresar la información brindada por el ciudadano y entregarle el radicado correspondiente.

Deberá tenerse en cuenta que:

- Cualquier persona, podrá presentar peticiones 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 de forma inmediata.
- 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 al artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso (CPACA).
- Debe dársele el trámite convencional de un derecho de petición escrito.

8. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

8.1 Trato a los ciudadanos inconformes

Un ciudadano o usuario inconforme con la prestación de los servicios o con las respuestas recibidas a sus solicitudes, es un ciudadano que podrá llevarse una percepción errada de la gestión. Es importante recordar que una respuesta desfavorable hacia los ciudadanos, 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 todo el personal vinculado a la entidad debe estar preparado, conocer las acciones a seguir, y de esta manera asegurar la efectividad y asertividad en la interacción.

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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 19 de 25

Estado anímico del ciudadano 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 ciudadano 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 Nariño.
- En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar 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 ciudadano.
- Solicite cordialmente al ciudadano 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 ciudadano. En caso de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano sobre la respuesta conferida.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente: Nunca deje de pensar:

- ¿Qué necesita este ciudadano?
- ¿Cómo puedo satisfacer esa necesidad? Pida al ciudadano 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 ciudadano, siempre bajo los principios de la cultura del buen servicio.

8.2 Respuesta negativa al ciudadano

Los ciudadanos 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 ciudadano 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 ciudadano quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Agradecer al ciudadano su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 20 de 25

consideración, así como de la certeza de que no haya alternativa de solución.

9. RECOMENDACIONES GENERALES

Asegúrese que desde la entrada exista suficiente señalización, que permita a la ciudadanía ingresar directamente sin perder tiempo, ni dar vueltas innecesarias, igualmente, cerciórese que esté señalizado el ingreso a baños y salidas de emergencia.

Mantener visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la ciudadanía puede participar, en los diferentes canales de atención.

Utilizar medios de comunicación, claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a la ciudadanía conocer información acerca de los servicios y trámites de la Gobernación de Nariño, su gestión, a qué sector pertenece.

Portar siempre el carné institucional en un lugar visible, permite la sensación de un servicio confiable y personal a la ciudadanía.

10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El proceso de seguimiento tiene lugar durante la atención al ciudadano por cualquiera de los canales de atención: presencial, telefónico o virtual; para alertar a tiempo las dificultades, identificar los cuellos de botella y tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar la atención.

El proceso de evaluación se realiza al cierre de la atención, se evalúa el grado de satisfacción del ciudadano, gestión del trámite; petición, queja, recurso, solicitud, denuncia; requerido en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

11. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

11.1 Documentos Gobernación de Nariño

- Formato encuesta de satisfacción usuarios de la Gobernación de Nariño
- Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias PQRS
- Procedimiento de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS.
- Procedimiento atención de denuncias de corrupción.
- Procedimiento correspondencia externa e interna.
- Procedimiento de control de ingreso y salida de las sedes de la Gobernación de Nariño

11.2 Marco normativo

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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 21 de 25

- Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 23, 46, 47, 74, 83, 123 y 369. Bloque de constitucionalidad.
- Documento “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019” del DNP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, DAFP.
- Documento “BASES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018 – 2022: “pacto por Colombia, pacto por la equidad”. Expedido por el Congreso de la República.
- MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2). Expedido por el Gobierno de Colombia Min Tic (Ministerio de las Tics).
- 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.
- 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.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 22 de 25

- 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

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 23 de 25

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.”

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 24 de 25

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Responsable
01	07/07/21	Creación del documento.	Lorena España / Contratista Secretaría General
02	24/10/2022	Presentación: se actualiza. Ítem 2 Cultura del servicio: se actualiza termino. Ítem 2.b Pautas de comportamiento. y atención: se corrigen términos y formato. Ítem 2.d Presentación personal: se actualiza. Ítem 4. Enfoques de atención: se actualiza Ítem 5. Ingreso a la Gobernación de Nariño: se actualiza. Ítem 5.1 Ingreso: Se actualiza Ítem 5.2 Salida: se actualiza Ítem 6. Interacción y comunicación con la ciudadanía: se actualiza. Ítem 6.1.1 Modulo de información, registro y control y ventanilla única (correspondencia): se actualiza. Ítem 6.1.2 Manejo efectivo de las situaciones durante la atención presencial: Se actualiza. Ítem 6.1.3 Buzón de PQRS: se actualiza Ítem 6.2.4 Pagina web: se actualiza Ítem 6.2.5 Aplicativo para radicación de PQRS: se incluye. Ítem 6.3.1 Manejo efectivo de las situaciones durante la atención telefónica al ciudadano: Se actualiza. Ítem 7.1 Recepción de peticiones verbales: se actualiza Ítem 8.1 Trato a los ciudadanos inconformes: se actualiza. Ítem 11.1 Documentos Gobernación de Nariño: se actualiza	John Ramírez Oscar Coral Marcela Oliva Luis Fernando Guerrero Contratistas de Secretaría General

13. RESPONSABLE.

Debido a que el responsable de la supervisión del procedimiento es el **Secretario General**, de igual forma, es quien debe revisar y si es requerido actualizar este procedimiento.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
---	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PT-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 24-10-22
		PÁGINA: 25 de 25

14. REVISIÓN, APROBACIÓN Y VERIFICACIÓN.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nombre: Lorena del Rocío Andrade Vivas	Nombre: Lorena del Rocío Andrade Vivas	Nombre: Nixon Ortega Bravo / Diana María Benavides
Cargo: Secretaria General	Cargo: Secretaria General	Cargo: P.U código 219 grado 04 Contratista de la Secretaría de Planeación.
Fecha: 20/10/2022	Fecha: 20/10/2022	Fecha: 24/10/2022

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL
--	---