

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO
DE LA GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER**



**Ingeniero William Villamizar Laguado
Gobernador**

**Sonia Arango Medina
Secretaria General**

**Myriam Judith Lizarazo Ocampo
Profesional – Trámites y Servicios al Usuario
Secretaría General**

**Jhon Alexander Ramírez
Asesor Secretaría General**

**Jessica Yurley Monsalve Cárdenas
Marvin R. Delgado
Apoyo Secretaria General**

**Emérita González Hernández
Apoyo Sistema de Gestión – Planeación**

**Nestor Fabian Garnica
Apoyo Tramites Hacienda**

**GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2019**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	Pág 4
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
MARCO LEGAL	5
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	6
1. DERECHOS Y DEBERES	6
1.1 Como Usuario/A Usted Tiene Derecho A	6
1.2 Como Usuario/A Usted Tiene Deber De	7
1.3 Como Autoridad Usted Tiene El Deber De	7
1.4 Como Autoridad Le Está Prohibido	8
1.5 Como Usuario/A Usted Tiene El Derecho A Ser Informado Sobre	9
2. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	9
2.1 Canales para la atención al usuario	9
2.1.1. Funcionarios asignados para la atención al usuario	9
2.1.2 Línea directa	11
2.1.3 Chat Institucional de servicio al usuario	11
2.1.4 Sitio WEB	11
2.1.5 Aplicativo de PQRSD	11
3. CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS PREVIAS A LA ATENCIÓN	11
3.1 Atención Prioritaria O Preferencial	11
3.2 Comunicación y Trato en Atención Prioritaria o Preferencial	12
3.3 Atención a personas con necesidades Especiales	12
3.4 Atención a personas con Discapacidad Visual	12
3.5 Atención a personas con Discapacidad Auditiva	13
3.6 Atención a personas con Discapacidad Física	13
3.7 Atención a personas de especial Protección Constitucional	13

4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES	14
5. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	15
5.1 Protocolo De la Atención Presencial Y/O Telefónica	15
6. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN VIRTUAL	16
6.1 Recomendaciones para el correcto uso del Correo Electrónico Institucional	17
BIBLIOGRAFÍA	18

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Atención al Usuario está dirigido a los servidores públicos y contratistas que atienden usuarios de la Gobernación, se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en las diferentes dependencias de la Gobernación de Norte de Santander.

Con base en la mejora continua de la calidad en la atención al usuario, la Gobernación de Norte de Santander, ha optado por elaborar un protocolo de atención al usuario como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la entidad.

Este Protocolo es una ayuda para lograr una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los usuarios. Es una herramienta de trabajo que direcciona las actuaciones de los servidores públicos y contratistas manteniendo una actitud y disposición al servicio permanente en todas las áreas, recordando que somos usuarios internos y que tenemos la Misión de incrementar la Satisfacción del Usuario y Mejorar la Imagen Corporativa de La Gobernación de Norte de Santander.

OBJETIVO: Establecer las políticas de atención al usuario, brindándole una mejor calidad en el servicio y garantizando una administración transparente, para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos.

ALCANCE: El protocolo aplica a todos los servidores públicos, contratistas y usuarios de los trámites que adelantan y servicios que presta la Gobernación de Norte de Santander, por sus diferentes canales: telefónicos, presencial, correspondencia (escrita) y aplicativo virtual.

MARCO LEGAL: El Objetivo de los procesos Misionales es mejorar la satisfacción del Usuario e igualmente los parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

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. Al definir en su Artículo 48 el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en su Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en su Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión Pública. La Policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad.

Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Usuario”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del usuario.

Ley 1437 de 2011 “por la 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”

Decreto 019 del 2012 “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”

Ley 1581 de 2012 – Reglamentada parcialmente por el decreto Nacional 1377 de 2013 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

Ley Estatutaria 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de peticiones y se sustituye un título del condigo de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 del 2015”

Decreto 1413 de 2017 “Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 del 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios usuarios digitales”

Directiva Presidencial 07 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, otorgó facultades extraordinarias al presidente de la República para simplificar, suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública”

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La carta de trato digno al usuario, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los usuarios como los servidores públicos y contratistas, siendo de conocimiento de las partes, así como los canales de atención efectiva.

1. DERECHOS Y DEBERES

1.1 Como usuario(a) usted tiene derecho A¹:

¹Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, 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. 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.
- 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 que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por 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 humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

1.2 Como usuario(a) usted tiene el deber de²:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

1.3 Como autoridad usted tiene el deber de³:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

²Artículo 6: Deberes de las personas, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

³Artículo 7: Deberes de las Autoridades en la Atención al Público, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

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 5° 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 5° 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.
10. Las respuestas a peticiones anónimas o presentadas del exterior y sin dirección se deben consultar en la página de la Gobernación link:
<http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRSD/Cont%C3%A1ctenos>
11. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

1.4 Como autoridad le está prohibido⁴:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del usuario a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.

⁴ Artículo 9: Prohibiciones, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitudes.
- Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

1.5 Como usuario(a) usted tiene el derecho a ser informado sobre⁵:

- Las normas básicas que determinan las competencias.
- Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- 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.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo. Enlace página Gobernación <http://www.nortedesantander.gov.co/>, ruta menú Gobernación / Administración Departamental.
- 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.

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

2.1 Canales para la atención al usuario

La Gobernación Norte de Santander pone a disposición de la comunidad los siguientes canales, lugares y horarios para que los usuarios puedan ejercer sus derechos y cumplir sus deberes.

2.1.1. Funcionarios asignados para la atención al usuario

Todos los funcionarios o quienes ejerzan funciones de servidores públicos en la Gobernación de Norte de Santander deben estar comprometidos con el reconocimiento de

⁵ Artículo 8: Deber de Información al Público, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral y oportuna a los usuarios, de forma presencial, virtual o vía telefónica.

Se puede acceder personalmente en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. En la sede principal Avenida 5 Calles 13 y 14 Cúpula Chata;

Oficina de Pasaportes: Centro Comercial River Plaza, Av 5 N° 4-90 3er Piso. Oficina 302-303

Teléfono: 5836081 - 3188566238

Correo electrónico: pasaportesnt@nortedesantander.gov.co

Horario: Lunes a Viernes 8:30 a.m. a 4:00 p.m jornada continua

Secretaría de Agua potable y Saneamiento Básico: calle 8A No. 3- 51 Edificio Palacio Nacional primer piso oficina 106

Teléfono: 5720148 – 5833842 ext.203

Correo electrónico: secaguas@nortedesantander.gov.co

Secretaría de Tránsito Departamental: Av. 2 No. 5-80 Barrio Centro EL Zulia – Teléfono: 5789655

Correo electrónico: transito@nortedesantander.gov.co

Horario de Atención: 7:30 a.m a 4 p.m. Jornada continua

Secretaría de Educación. Avenida 3Este No. 1E-46 Barrio La Riviera

Teléfono 5829910 Fax 5752666

Correo electrónico: gobernacion@nortedesantander.gov.co

seceducacion@nortedesantander.gov.co

Horario Atención 7:30 a.m a 11:00 a.m - 2:00 p.m a 5:00 p.m

Secretaría de Cultura: calle 13 No. 3- 67 Edificio Torre del Reloj

Horario de 8:00 a.m a 12:00 m - 2:00 p.m a 6:00 p.m. Teléfono: 5716689 – 5832215

Correo electrónico: cultura@nortedesantander.gov.co

Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto: avenida 1E #16-46 Barrio Caobos

Horario 7:30 a.m a 12:00 m - 2:00 p.m a 6:00 p.m

Correo electrónico: secvictimas@nortedesantander.gov.co

Secretaría de Desarrollo Económico: Avenida No. 11- 20 piso 5 Edificio Antiguo Banco de la República centro:

Horario 7:30 a.m a 12:00 m - 2:00 p.m a 6:00 p.m

Teléfono 5716328 – 5731127 – 5718574

Correo electrónico: sececonomico@nortedesantander.gov.co

Secretaría de Hacienda calle 11No 5-05 Edificio Antiguo Banco de la República centro

Horario de atención 7:30 a.m a 11:00 a.m. – 2:00 p.m a 5:30 p.m.

Teléfonos: (57+7)5715974 - (57+7)5713901 -(57+7)5829333

Correo electrónico: sechacienda@nortedesantander.gov.co

Oficina Asesora para la Discapacidad calle 6BN #12E -109 Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular
 Teléfono: 5713196
 Horario: 7:30 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
 Correo electrónico: discapacidad@nortedesantander.gov.co

2.1.2. Línea directa

(57+7) 5717395 Línea gratuita (57+7)018000944142
 Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m a 12:00 m - 2:00 p.m a 6:00 p.m.
 Responsable: Secretaría General- Quejas y Reclamos

(57+7) 5710290 ext. 1134 directo Despacho del Gobernador

2.1.3. Chat Institucional de servicio al usuario

Se encuentra ubicado en la parte inferior derecha página principal Gobernación
 Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 am.

2.1.4. Sitio WEB

www.nortedesantander.gov.co. Sitio donde encontrará toda la información relacionada con la Gobernación Norte de Santander

2.1.5. Aplicativo de PQRS

Aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Incorporado en menú de página web institucional. En el cual puede presentar y hacer seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

3. CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICO y CONTRATISTAS PREVIAS A LA ATENCIÓN

3.1. Atención Prioritaria O Preferencial

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 “Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado”. Cuando por razón es de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica. Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el

hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

Por otro lado, se dará atención prioritaria a personas con deficiencias 12 y discapacidades 13, entendidas como pérdidas o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona.

3.2. Comunicación y trato en atención prioritaria o preferencial

Todo el personal asignado para la atención al usuario debe estar informado de la forma más adecuada que ha de tener en el primer contacto con el usuario.

En el caso de que los servicios o trámites sean demandados por personas con discapacidad, siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad. En cualquier caso, siempre debemos esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado a partir de ese momento, escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos. En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

3.3. Atención a personas con necesidades especiales

La primera persona que tiene contacto con el usuario con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata y preguntarle qué servicio o trámite requiere para su respectiva orientación del personal correspondiente.

3.4. Atención a personas con discapacidad visual

En el contacto con la persona con la discapacidad visual tenga presente y aplique lo siguiente:

- Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención, hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección.
- Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, carecen de sentido para las personas ciegas o de baja visión. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- Muchas personas ciegas o deficientes visuales pueden desenvolverse de manera autónoma ayudados de un bastón guía o incluso de un perro guía.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir Normalmente
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.

- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- La puntualidad es muy importante. Para una persona que no ve, los minutos se hacen eternos cuando se está esperando sin poder percibir lo que pasa y sin tener nada que hacer. Esto produce un nerviosismo y una tensión inútiles.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros.

3.5. Atención a personas con discapacidad auditiva

En el contacto con la persona con la discapacidad auditiva tenga presente y aplique lo siguiente:

- No es necesario gritar, no le oirá. Puede incluso que consigamos el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios

3.6. Atención a personas con discapacidad física

En el contacto con la persona con la discapacidad física tenga presente y aplique lo siguiente:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

3.7. Atención a personas de especial Protección Constitucional

En el contacto con la persona de especial Protección Constitucional tenga presente y aplique lo siguiente:

- Así como la discapacidad requiere una atención especial, también es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).
- En el caso de Género, el reconocimiento de los roles que cumple la mujer en nuestra sociedad como cuidadora, razón por la cual dispone de menor tiempo para dedicar a las labores productivas y a adelantar gestiones necesarias para atender sus procesos de acceso a la oferta de servicios básicos del Estado.
- En el caso de Etnias, identificar la capacidad de comunicarse en el idioma español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir de intérprete, reconocer las dinámicas y tiempo de cada cultura en particular y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social. El término Etnia incluye población perteneciente a Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palanqueras o Raizales o a Pueblos Gitanos.
- En relación con la edad, se debe tener en cuenta que los menores de edad deben estar estudiando y que el Estado debe procurar que así sea en el caso de consultar temas de carácter productivo, pero también tener en cuenta que no existe un límite superior en la capacidad productiva de la población y que está dado precisamente por esas capacidades individuales y no por sus años.

Primordial: Absténgase siempre de dar información al usuario si no es de su competencia, recuerde que le puede generar falsas expectativas, en caso que usted no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas remita al usuario a los funcionarios competentes para la atención a la población con especial protección constitucional. Recuerde que la Gobernación Norte de Santander debe contar con funcionarios capacitados para la atención a esta población.

4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

En el caso de presentarse situaciones donde el usuario se encuentre inconforme, confundido, ofuscado, o furioso, en el contacto tenga presente y aplique lo siguiente:

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el usuario se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al usuario que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del usuario.
- Hágale saber al usuario que lo escucha con atención
- Ofrezcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el usuario la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al usuario una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

- Si el mismo problema se presenta con otro usuario, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al usuario a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior

5. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.1. Protocolo de la atención presencial y/o telefónica

La atención presencial y telefónica es primer momento de comunicación y tal vez el más importante que tiene la Gobernación de Norte de Santander, con los clientes internos y externos de nuestros servicios, porque es desde ahí donde se conoce las necesidades y deseos de nuestros usuarios, las cuales se deben atender de manera oportuna y eficaz.

Igualmente, se debe tener un buen ambiente de atención para nuestros usuarios desde que ingresa y salen de la entidad, por lo cual se debe tener presente los siguientes aspectos como son:

- **Actitud Positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y transmitirse a través de una imagen plena la seguridad que su inquietud o petición va hacer recibida y atendida.
 - **Cortesía:** La cortesía es uno de los factores claves del servicio, es la mejor forma de ganar seguidores de nuestra entidad y mantenerlos. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en el cliente. Por tanto, se debe incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con el usuario.
 - **Saludo:** Salude al usuario, identifique su área y diga su nombre
- Nota: Se debe tener siempre con el usuario contacto visual directo.

Ejemplo: “Buenos días”, se encuentra en la Secretaría o dependencia... mi nombre es...

Preguntar al usuario sobre su requerimiento: ¿En qué le podemos colaborar?

- **Identificar la solicitud:** Si es competencia de la Gobernación asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el usuario. Si la consulta es competencia de otra dependencia de la Gobernación orientarlo para su correcta ubicación y comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por el usuario para que sea atendido y se dé solución al requerimiento.

Nota 1:

- Escuche al usuario.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.
- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.
- Tenga calidez y respeto por el usuario.

Nota 2:

Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Gobernación o la entidad correspondiente.

Direccionar el requerimiento cuando es competencia de otra entidad: asegúrese que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e infórmele la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono.

Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.

• **Despedida:** Agradecer al usuario(a) el haber recurrido a la Gobernación de Norte de Santander, para resolver su problema y si se le puede servir en algo más.

Ejemplo: ¿Le puedo colaborar en algo más? - Muchas gracias por su visita que tenga buen día y/o tarde.

6. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN VIRTUAL

El usuario podrá presentar peticiones a través de la página web www.nortedesantander.gov.co, links PQRSD y por el correo electrónico gobernacion@nortedesantander.gov.co, las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas a través del link Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

A toda petición, consulta, queja, denuncia, reclamo, sugerencia y felicitación efectuada en las redes sociales se le informará al peticionario que debe hacerse a través del módulo PQRSD: www.nortedesantander.gov.co.

Toda respuesta a una petición formulada por los usuarios será respondida por los funcionarios que tengan cargos de Secretarios de Despachos, jefes de oficinas, jefes de áreas, administrador del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

A través de la página web de la Gobernación Norte de Santander en el enlace link Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, los usuarios pueden presentar y hacer seguimiento de la respuesta de las mismas.

Los funcionarios que sean encargados para dar respuesta a peticiones y que tengan los cargos anteriormente descritos, elaborarán el borrador de la respuesta para la firma del jefe correspondiente, de la misma manera que para responder por medio de oficio.

6.1. Recomendaciones para el correcto uso del Correo Electrónico Institucional

Los funcionarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado.

No facilite la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.

En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.

No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la entidad. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos

• **Saludo:** Estimado (a) señor (a) (Indicar el apellido)

Nota: No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje. No se debe escribir en color rojo. Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

• **Identificar el requerimiento:** De acuerdo con su petición, le informamos que...”,
“De acuerdo con su solicitud...”

Nota 1: Dar la respuesta acorde a la solicitud del usuario.

Nota 2: No tutear al responderle al usuario, así él lo haya hecho en esos términos.

-Tenga calidez y respeto por el usuario.

• **Despedida:** Agradecemos su comunicación con la Gobernación Norte de Santander
Cordialmente,

Nombre del funcionario (todo mayúscula)

Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula).

Nota: Manejar un tipo de letra estándar de acuerdo a la normatividad vigente y la imagen corporativa de la entidad.

Modelo de respuesta a un peticionario por medio electrónico

Estimado señor XYZ (Primer apellido)

De acuerdo con su petición, le informamos que XXXXXXXXXXXX
(Contenido de la respuesta)

Agradecemos su comunicación con la Gobernación de Norte de Santander

Cordialmente;

Nombre del funcionario (todo mayúscula)

Cargo del funcionario (Solo las iniciales con mayúscula)

BIBLIOGRAFÍA

Diccionario de Marketing, Cultural S. A

KOTLER Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. 6ta Edición

KOTLER, Philip. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición

Manual Operativo, Sistema de Gestión MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Tercera Dimensión. Relación Estado Usuario.

THOMPSON, Iván. La Satisfacción del Cliente.

moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/.../Satisfaccion_del_Cliente.pdf