


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>Código: PT-M4-P1-01</p>
		<p>Versión: 03</p>
		<p>Fecha de Aprobación: 30/07/2024</p>
		<p>Página: 1 de 37</p>


## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**

#### **PROCESO: M4-P1 SERVICIO AL CIUDADANO**


#### **VERSIÓN 03**

**JUNIO DE 2024**


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 2 de 37

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	5
4.	RESPONSABLES .....	5
5.	DEFINICIONES .....	5
6.	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
7.	CONSIDERACIONES COMUNES EN TODOS LOS CANALES.....	8
7.1.	TIEMPOS DE RESPUESTA PARA PQRSDF .....	9
7.2.	TRÁMITES Y SERVICIOS.....	11
7.3.	CUALIDADES DEL BUEN SERVICIO.....	11
7.4.	ACTITUD.....	12
7.5.	COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.....	13
7.6.	COMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO.....	14
7.7.	CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	15
7.8.	CARTA DE TRATO DIGNO.....	15
8.	TIPOS DE CIUDADANO Y COMO ATENDERLOS.....	16
8.1.	CIUDADANO MOLESTO:.....	16
8.2.	CIUDADANO COQUETO:.....	17
8.3.	CIUDADANO CONVERSADOR:.....	17
8.4.	CIUDADANO DEPRIMIDO:.....	17
8.5.	CIUDADANO QUE NO HABLA:.....	18
8.6.	CIUDADANO IMPACIENTE:.....	18
8.7.	CIUDADANO TÍMIDO:.....	18
8.8.	CIUDADANO RACISTA:.....	18
9.	ATENCIÓN PRESENCIAL.....	19
9.1.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	19
9.1.1.	PRESENTACIÓN PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	19

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 3 de 37

9.2.	GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	20
9.2.6.	RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD.....	22
9.3.	CASOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	23
9.3.1.	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	23
9.3.1.3.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.24	
9.3.1.4.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL. 25	
9.3.1.5.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	25
9.3.1.6.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA. 26	
9.3.1.7.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS DE TALLA BAJA. ....	26
9.4.	ATENCIÓN EN OTRAS LENGUAS. ....	26
9.5.	ATENCIÓN PRESENCIAL PARA POBLACIÓN LGTBIQ+.....	27
9.6.	ATENCIÓN PREFERENCIAL. ....	27
9.6.1.	ATENCIÓN PRESENCIAL A POBLACIÓN ADULTA MAYOR Y MUJERES GESTANTES.....	27
9.6.2.	ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.....	28
9.7.	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD. ....	28
9.8.	ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS. ....	28
9.9.	PROTOCOLO PARA SITUACIONES VIOLENTAS O PELIGROSAS. ....	29
10.	ATENCIÓN CANAL TELEFONICO.....	29
10.1.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CALL CENTER Y LÍNEAS DIRECTAS. ....	29
11.	CANAL VIRTUAL. ....	31
11.1.	GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO... ..	33
12.	DEBERES DE LAS AUTORIDADES FRENTE A LOS CIUDADANOS. .34	
13.	SOPORTE NORMATIVO .....	35
14.	BIBLIOGRAFIA .....	36

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 4 de 37

## 1. INTRODUCCIÓN


La Gobernación del Valle del Cauca, considera al ciudadano como el eje fundamental de la Administración Pública, es por ello que en el cumplimiento normativo y como base en desarrollo de gestión pública promueve la transparencia, los ejercicios de rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano, que procura la generación de valor público, el desarrollo de la confianza de los ciudadanos en la entidad y en los servidores públicos, teniendo en cuenta que el estado debe garantizar el servicio y la atención a sus requerimientos y necesidades. La Gobernación del Valle del Cauca adopta como herramienta fundamental el Protocolo de Servicio al Ciudadano, dispuesto para todos los canales de atención; el cual implica procedimientos y consideraciones establecidas que contribuyen a mejorar la calidad del servicio para garantizar una intercomunicación consistente y apropiada con el ciudadano.

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

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

## 2. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos establecidos en el proceso para la Atención al Ciudadano, con orientaciones básicas que buscan mejorar la interacción entre los servidores públicos, los ciudadanos y grupos de valor, en los canales de atención disponibles por la Gobernación del Valle del Cauca.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 5 de 37

### 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento aplica para todos los funcionarios y contratistas de las diferentes Dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, que interactúan con los ciudadanos por medio de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

### 4. RESPONSABLES

Todos los funcionarios públicos y contratistas de la administración central serán los encargados de la ejecución y cumplimiento del Protocolo de Atención al Ciudadano.

### 5. DEFINICIONES

**Atención preferencial:** Atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas de talla baja y veterano de la fuerza pública.

**Canales de atención:** Conjunto de medios establecidos por la Gobernación del Valle del Cauca para la atención del ciudadano (Presencial, telefónico y virtual).

**Carta al trato digno:** En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad publica un documento que contiene el propósito de informar sobre todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.<sup>1</sup>


**Ciudadano:** Persona perteneciente a una comunidad política que cuenta con derechos y obligaciones que deben ser respetados.

**Código de integridad:** Es el código general del servicio público, y será la base para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los valores del Código General.<sup>2</sup>

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente

<sup>1</sup> (Gobernación del Valle del Cauca, 2021)

<sup>2</sup> (Función Pública, 2017).

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 6 de 37

investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal.

**Derecho de petición:** Es un derecho que la constitución política en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos la posibilidad de presentar peticiones de solicitud de información a las autoridades sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Gobierno Digital:** Es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”<sup>3</sup>.

**Lenguaje Claro:** Es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, usada en varios países del mundo, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción<sup>4</sup>

**Personas con discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>5</sup>. (Ley 1618 de 2013 artículo 2, numeral 1).


**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

**Protocolo de atención al ciudadano:** Lineamientos establecidos por canal de atención, con el fin de garantizar una óptima atención al ciudadano por parte de los servidores públicos.

<sup>3</sup> 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)

<sup>4</sup> Guía de Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

<sup>5</sup> Ley 1618 de 2013 artículo 2, numeral 1 (Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad)

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 7 de 37

**Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**Redes sociales:** Servicio prestado a través de internet, que permiten generar un perfil público sobre la institución, y generar contacto directo con la ciudadanía a través de comentarios y chat.

**Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.


**Trámite en Línea:** Tramite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Son los mecanismos de comunicación establecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de valor pueden realizar las peticiones, reclamos, denuncias, felicitaciones, solicitar trámites, información, orientación sobre la oferta de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

CANAL	UBICACIÓN		DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Sede Central	Dirección: Carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco Horario: lunes a jueves 7:30 AM a 12:30 PM 1:30 PM a 5:30 PM viernes 7:30 AM a 12:30 PM 1:30 PM a 4:30 PM	La Gobernación Del Valle del Cauca brinda atención personalizada a nivel central y descentralizado, que permite una mayor asistencia a los ciudadanos en la realización de trámites, acceso a la información y recepción de PQRSDF
	Territorial del Sur	Dirección: Calle 9 # 17-47 Florida (Candelaria, Florida, Jamundí, La Cumbre, Palmira, Pradera, Yumbo)	


Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 8 de 37

CANAL	UBICACIÓN		DESCRIPCIÓN
	Territorial Centro	Dirección: Calle 28 #25-50 Tuluá (Bugalagrande, San Pedro, Tuluá, Rio Frio, Andalucía y Trujillo)	
	Territorial Pacífico	Dirección: Carrera 7A #7-36 Edificio Pacific Trade Center - Local 106 Buenaventura (Buenaventura - Dagua)	
	Territorial Norte	Dirección: Carrera 6 Calle 11 Esquina Cartago (Zarzal, Ulloa, Alcalá, Cartago)	
<b>TELEFONICO</b>	Línea Fija Valle del Cauca PBX:	(602) 620 00 00	Se brinda información de la oferta institucional y de los canales disponibles para la radicación de PQRSDF.
	Línea Gratuita Nacional	018000-972033	
	Territorial del Sur	Cel. 311 3928142 (Candelaria, Florida, Jamundí, La Cumbre, Palmira, Pradera, Yumbo)	
	Territorial Centro	Cel. 321 8511782 (Bugalagrande, San Pedro, Tuluá, Rio Frio, Andalucía y Trujillo)	
	Territorial Centro-Yotoco	Cel. 318 5167958 (Yotoco, Calima, Vijes y Restrepo)	
	Territorial Centro-Ginebra	Cel. 322 6551876 (Ginebra, Guacarí, El Cerrito y Buga)	
	Territorial Pacífico	Cel. 315 5858389 (Buenaventura - Dagua)	
	Territorial Norte	Cel 314 8185146 (Zarzal, Ulloa, Alcalá, Cartago)	
	Territorial Norte-El Águila	Cel. 314 7212039 (El Águila, Ansermanuevo, Argelia, El Cairo, El Dovia y Versailles)	
	Territorial Norte-Caicedonia	Cel. 316 4421260 (Caicedonia y Sevilla)	
	Territorial Norte-La Victoria	Cel. 318 2404698 (La Victoria, Toro y La Unión)	
	Territorial Norte-Obando	Cel 318 2299172 (Obando, Roldanillo y Bolívar)	
<b>VIRTUAL</b>	Sede Electrónica	<a href="http://tramites.valledelcauca.gov.co/login">http://tramites.valledelcauca.gov.co/login</a>	Portal web disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante el cual el ciudadano presenta de forma virtual, a través de su cuenta personal las PQRSDF
	Correo Electrónico	<a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a>	Recibe de forma virtual al correo institucional las PQRSDF del usuario en cualquier horario.

## 7. CONSIDERACIONES COMUNES EN TODOS LOS CANALES.

Los canales de atención son el medio por el cual la entidad establece una interacción con el ciudadano y grupos de valor, en este sentido la Gobernación del Valle del Cauca, genera los siguientes lineamientos con el propósito de



Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 9 de 37

brindar un óptimo servicio, los cuales deben ser adoptados por todos los servidores públicos y contratistas que tienen una interacción directa con el ciudadano y grupos de valor.

## 7.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA PQRSDF

De acuerdo con la Ley 1755, se ha determinado los tiempos de respuesta con que cuenta las autoridades para dar solución a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía:

**Artículo 14:** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:


Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 17:** Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 10 de 37

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.


Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Artículo 19:** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Artículo 21:** Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

**Artículo 30:** Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 11 de 37

## 7.2. TRÁMITES Y SERVICIOS.

La Gobernación del Valle del Cauca cuenta con un portafolio de servicios al ciudadano que consolida su oferta institucional con el fin de agilizar la gestión, y hacer más clara, precisa y confiable nuestra comunicación.

Es importante señalar que dentro del portafolio de la Gobernación del Valle se encuentra la información básica de cada uno de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPAS). Para ampliar la información consulte el siguiente enlace: <https://tramites.valledelcauca.gov.co/tramites/>

## 7.3. CUALIDADES DEL BUEN SERVICIO.

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


- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés, pero también sincero.
- **Confiable:** los conceptos emitidos deben estar de acuerdo con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos de ningún tipo, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** El servicio se brinda en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Con la atención se resuelve lo pedido<sup>6</sup>.

Un Buen Servicio va más allá de la respuesta a la solicitud del ciudadano, pues ha de satisfacer a quién lo recibe, esto implica comprender las necesidades de los usuarios, y para ello es requerido escuchar e interpretar sus necesidades. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí” son vistas como un mal servicio por el Ciudadano<sup>7</sup>.

El Servidor de la Gobernación del Valle del Cauca, debe tener conocimiento sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer el portafolio de

<sup>6</sup> Protocolo de Servicio al ciudadano Departamento Nacional de Planeación DPN, página 3

<sup>7</sup> Protocolo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, página 4

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 12 de 37

servicios, seguir el conducto regular establecido para dar el trámite correspondiente y subsanar cualquier eventualidad.

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

#### **7.4. ACTITUD.**

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

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio<sup>8</sup>.


El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor público

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

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

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

<sup>8</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 29

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 13 de 37

Si bien en consonancia con el artículo 13 de la ley 1437 de 2011 toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en ocasiones se pueden presentar usuarios groseros o violentos; para ello se debe tener en cuenta el proceder del servidor público con personas alteradas<sup>9</sup>.

## 7.5. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

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


- Hablar a los ciudadanos con un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; dirigirse con frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de tecnicismos, jergas y abreviaturas. En caso de utilizar una sigla siempre se debe aclarar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán<sup>10</sup>.

En cuanto a la comunicación no verbal es aquella que transmite un mensaje por medio de gestos, sonidos y movimientos para expresar ideas, sentimientos y emociones, por lo tanto, se debe tener autocontrol de estos para no transmitir o expresar ideas o emociones de forma errónea. Se recomienda tener presente las siguientes medidas para lograr una comunicación no verbal asertiva:

- Mire a los ojos, mantener el contacto visual transmite confianza y transparencia.
- Conserve una postura de neutralidad, evite cruzar los brazos, levantar o fruncir las cejas, apoyar la mano en la barbilla y realice movimientos suaves con las manos al hablar.
- Preste atención a sus gestos, lo que transmite con su rostro o su cuerpo puede contradecir el mensaje o la información que está brindando.

<sup>9</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, pág. 18

<sup>10</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 7

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 14 de 37

- Mientras escucha a la otra persona evite jugar con el bolígrafo, con el cabello o con cualquier elemento, esto genera distracción.
- Evite golpear ligeramente los dedos contra la mesa o mirar el reloj, esto denota impaciencia.

## 7.6. COMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO.<sup>11</sup>

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

La Gobernación del Valle del Cauca simplifica los documentos de la entidad mediante laboratorios de simplicidad, que consiste en "traducirlos" a un lenguaje claro, sencillo y útil, teniendo como objetivo analizar los aspectos esenciales, para dar herramientas al funcionario y que este pueda brindar la información de una forma fácil de comprender, así como también la respuesta que se genera al ciudadano.


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

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

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

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

<sup>11</sup> Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación. Pag 22

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 15 de 37

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

### 7.7. CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

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

**Honestidad:** “Actuó siempre con fundamento en la verdad cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.”

**Respeto:** “Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.”

**Compromiso:** “Soy consciente de mi responsabilidad como funcionario público, de cumplir con las actividades de mi trabajo, dentro del tiempo estipulado para ello, y asumo las consecuencias de mis actuaciones humanas y profesionales.”

**Diligencia:** “Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.”


**Justicia:** “Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.”

**Servicio:** “Facilito el cumplimiento de las responsabilidades de la entidad, ofrezco respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilito el cumplimiento de los deberes y la realización de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas.”

### 7.8. CARTA DE TRATO DIGNO.<sup>12</sup>

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 Art .7 Num.5. por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Carta de Trato Digno al Ciudadano es un compendio de los

<sup>12</sup> (Gobernación del Valle del Cauca, 2021)

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 16 de 37

derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos, a través de esta disposición la Administración Departamental se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes en correlación con esta ley.

## 8. TIPOS DE CIUDADANO Y COMO ATENDERLOS

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

### 8.1. CIUDADANO MOLESTO:


Se puede identificar esta clase de ciudadano porque muestra constantemente insatisfacción y enojo frente algún tipo de evento que le ha podido ocurrir.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Reconocer verbalmente el enojo al ciudadano, usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, y hacerle entender que es muy importante comprender la situación por la que puede estar pasando.
- No apurar al ciudadano. Se debe dejar que el ciudadano descargue su enojo; en algún punto parará y si es el caso reconocerá que pudo haber cometido un error durante la conversación.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, cuidando el tono de la voz, cuidando la gesticulación y la postura corporal.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 8



Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 17 de 37

## 8.2. CIUDADANO COQUETO:

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

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Evitar hacer bromas con el ciudadano.
- Responder conciso y preciso el requerimiento.
- Ignorar la adulación y continuar con la atención del requerimiento.
- En última instancia, señalar que sabe lo que está sucediendo y sugerir continuar con la atención del requerimiento.

## 8.3. CIUDADANO CONVERSADOR:

Este tipo de ciudadano usualmente hace perder mucho tiempo al servidor público, debido a que le gusta entablar conversaciones largas profundizando las razones por la que se acerca a la Gobernación del Valle y/o contando detalles sobre su vida.

Las recomendaciones que se deben seguir son:


- Ser siempre amable.
- Demostrar disposición a escuchar sus necesidades y requerimientos.
- Liderar la conversación.
- No ser cortante con el ciudadano.
- Hacer preguntas directas para dar solución a requerimientos.

## 8.4. CIUDADANO DEPRIMIDO:

Este tipo de ciudadano suele arrastrar varios problemas acumulados, explotando a través de llanto o tristeza durante la interacción con el servidor público.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

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

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 18 de 37

### **8.5. CIUDADANO QUE NO HABLA:**

Usualmente esta clase de ciudadano se le dificulta transmitir sus ideas al servidor público. Adicionalmente suele no responder, o ser muy concreto frente a las preguntas que se le realizan.

Las recomendaciones que se deben seguir son:

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

### **8.6. CIUDADANO IMPACIENTE:**

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

Las recomendaciones que se deben seguir son:

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

### **8.7. CIUDADANO TÍMIDO:**

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


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

### **8.8. CIUDADANO RACISTA:**

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

Las recomendaciones que se deben seguir son:

- Indicar al ciudadano que la atención del requerimiento solo puede continuar con base en el respeto mutuo.
- En caso de que el ciudadano sea reiterativo con comentarios racistas, se debe detener la conversación, e informar inmediatamente al jefe directo de lo sucedido. Si es el caso, llamar a seguridad.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 19 de 37

## **9. ATENCIÓN PRESENCIAL.**

La Gobernación Del Valle del Cauca brinda una atención personalizada a nivel central y descentralizado, que permite una mayor asistencia a los ciudadanos en la realización de trámites, acceso a la información y recepción de PQRSDF.

### **9.1. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.**

#### **9.1.1. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO.**

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


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

#### **9.1.2. PRESENTACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.**

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

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

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

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 20 de 37

### 9.1.3. EL INGRESO A LA ENTIDAD.

Atención por parte de los guardias de seguridad de la Gobernación del Valle del Cauca son los siguientes:

- Requisar y estar pendiente de los ciudadanos para una mejor seguridad de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Gobernación del Valle del Cauca. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija al módulo de atención y orientación con el documento de identidad para ser registrado y poder ingresar al edificio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la oficina de seguridad ubicada en el semisótano, advirtiéndolo: “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.


## 9.2. GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

### 9.2.1. CONTACTO INICIAL.

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Gobernación del Valle del Cauca”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

### 9.2.2. DURANTE LA ATENCIÓN.

- Durante la atención el servidor público deberá generar contacto visual con el usuario y seguir el protocolo de saludo y bienvenida, sin esperar a que el usuario sea quien salude primero.


Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 21 de 37

- Ser siempre proactivo y creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Confirmar verbalmente o a través de un gesto que entiende el motivo de consulta del ciudadano.
- Evitar tener charlas con otros servidores que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- No hablar por el celular durante el horario de atención.
- No maquillarse, arreglarse las uñas, comer alimentos o masticar chicle durante los horarios de atención.
- No aceptar regalos, favores o beneficios de la ciudadanía.
- Esperar a que el ciudadano termine de hablar, antes de dar una respuesta.
- No usar términos diminutivos o expresiones coloquiales como: “Reina”, “amorcito”, entre otros.
- Tratar al ciudadano de “Señor” o “Señora”.
- Escuchar activamente al ciudadano sin interrupciones, mostrando interés en su consulta.
- Si es necesario haga las preguntas que se requieran para entender bien el motivo de consulta del ciudadano.
- Hablar despacio, vocalizar bien con confianza, y usar un tono de voz agradable.
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo de contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, orientar al usuario con buena actitud.

### **9.2.3. CUANDO SE RETIRA DEL PUESTO DE TRABAJO.**

Cuando el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse al ciudadano para informarle lo siguiente:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 22 de 37

#### **9.2.4. CUANDO SU SOLICITUD REQUIERE UN MAYOR ANÁLISIS.**

Cuando la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata en la Gobernación del Valle del Cauca y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

#### **9.2.5. CUANDO EL SERVICIO SE DEBE PRESTAR EN OTRA DEPENDENCIA U OTRA ENTIDAD.**


- Cuando la solicitud no puede ser resuelta por el funcionario este debe:
- Si es en otra dependencia, explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- Si es en otra entidad, indicarle al ciudadano a donde debe dirigirse.
- 

#### **9.2.6. RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD.**

Cuando tenga que darse una respuesta negativa al ciudadano, cuando él espera que se apruebe su solicitud, es necesario brindarle las explicaciones necesarias, argumentando conforme a la ley y/o con base a normas técnicas, mediante un lenguaje claro para que el ciudadano comprenda los motivos. Se sugiere tener en cuenta:

- Explicar sin tecnicismos y con claridad la razón por la cual no es posible acceder a la solicitud.
- Brindar alternativas que ayuden a solucionar la petición, aunque no sea puntualmente lo que el ciudadano quiere, pues esta es una manera de demostrarle que él o ella es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad pese a las limitaciones.
- Cerciorarse de que el usuario ha entendido la respuesta, la razón que la sustenta y los pasos a seguir en caso de que los haya. <sup>14</sup>

<sup>14</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la función Pública DAFP, pág. 9

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 23 de 37

### 9.2.7. AL FINALIZAR LA ATENCIÓN:

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

### 9.3. CASOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.


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

En caso que se presente a la Gobernación del Valle usuarios con alguna de las condiciones mencionadas anteriormente, **el personal encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar y facilitarle la atención, brindando la autoridad para que puedan obviar las filas y conseguir lugares de espera con los mínimos de comodidad de acuerdo con la situación al ciudadano.**

#### 9.3.1. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

##### 9.3.1.1. ¿QUE ES LA DISCAPACIDAD?

De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas (ONU), en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (PCD) de 2006, reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 24 de 37

que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>15</sup>.

### **9.3.1.2. NORMATIVA COLOMBIANA PARA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PCD).**

En el territorio colombiano, El (Documento CONPES SOCIAL No. 166 del 2013) Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social (PPDIS), define los lineamientos y estrategias para avanzar en la construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social – PPDIS, esta política reside en el goce pleno en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales para las Personas con Discapacidad (PCD).<sup>16</sup>

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

### **9.3.1.3. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.**


Determinar en primera instancia el lenguaje con que le gustaría comunicarse el ciudadano (Lenguaje de señas, escrito u oral). Si el ciudadano tiene la capacidad de entender el lenguaje de los labios, el servidor público deberá:

- Ubicarse cerca frente al ciudadano.
- Hablar despacio.
- Evitar cubrirse la boca mientras habla.
- Evitar estar en un espacio con alto ruido ambiental.
- Si el ciudadano se encuentra distraído, tocar amablemente el hombro.
- Ser conciso y preciso en la información que se está entregando.
- No exagerar la vocalización.

<sup>15</sup> ABC de la Discapacidad, pág. 1

<sup>16</sup> Documento CONPES SOCIAL No. 166 - Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social



Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 25 de 37

Si el ciudadano cuenta con poca capacidad auditiva, el servidor público deberá:

- Dirigir siempre la mirada al ciudadano.
- No exagerar la vocalización.
- No es necesario gritar al ciudadano para que pueda escuchar, puede confundir que lo están regañando.
- En caso de que el ciudadano no escuche, subir gradualmente la voz hasta determinar su capacidad de escucha.
- En caso de que sea necesario, ayudarse de la escritura para comunicarse.

Si el ciudadano solicita la comunicación por medio de lenguaje de señas, se debe pedir acompañamiento a la Ventanilla Única de Atención Incluyente, la cual ha dispuesto entre otros servicios, intérpretes de lenguaje de señas colombiano para una comunicación efectiva entre el ciudadano con discapacidad auditiva y los funcionarios. Comunicarse con la Secretaría de Desarrollo Social, Ext. 1700, 1701 Y 1708.


#### **9.3.1.4. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.**

Durante la atención al ciudadano con discapacidad visual, el servidor público deberá relatar constantemente las actividades que se están desarrollando por su tranquilidad. Se deberá orientar usando frases como: “Al frente suyo encontrará un formato”, “A su izquierda se encuentra el lapicero”. En caso de que el ciudadano cuente con perro guía, estos dos no deberán ser separados, además el servidor público debe evitar distraerse o jugar con el animal.

Por otro lado, si el ciudadano solicita asistencia para su desplazamiento en el edificio, el servidor público deberá acompañarlo hasta la salida de la Gobernación del Valle.

#### **9.3.1.5. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.**

Durante la atención al ciudadano con discapacidad cognitiva el servidor público deberá presentar la información de forma simple, explícita y concreta y adicionalmente deberá determinar si el ciudadano entendió la respuesta al requerimiento a través de ayudas gráficas y visuales

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 26 de 37

### **9.3.1.6. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA.**

El servidor público no deberá tocar ni cambiar de lugar las herramientas de ayuda del ciudadano, como caminador, muletas, etc. Si el ciudadano se desplaza en silla de ruedas, deberá ubicarse mínimo a un metro de distancia del servidor público para recibir una atención ideal.

### **9.3.1.7. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA PERSONAS DE TALLA BAJA.**

El servidor público deberá garantizar que el ciudadano de talla baja quede ubicado a la misma altura con el fin de brindar una atención adecuada.


Adicionalmente, es importante tener en cuenta personalizar la comunicación según la edad cronológica del ciudadano, evitar brindarle un trato que se daría a un menor de edad.

## **9.4. ATENCIÓN EN OTRAS LENGUAS.**

Para dar atención a ciudadanos que hablen en una lengua diferente al español, realizar el siguiente procedimiento:

- Solicitar al ciudadano expresar la petición con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos por medio de señas de tal forma que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso que el ciudadano, no pueda presentar la petición escrita, se debe grabar la solicitud del usuario, en su lengua nativa<sup>17</sup>.
- Se debe radicar la petición “Lenguaje Nativo”.
- Las dependencias darán respuesta a las solicitudes, y deben ser enviadas al encargado de traducción.
- Actualmente la traducción está a cargo de la Subdirección Técnica de Indígenas, que hace parte de la Secretaría de Asuntos Étnicos.

<sup>17</sup> Protocolo de Atención PQRSD en Lenguas Nativas Mineducación, pág. 05

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 27 de 37

## 9.5. ATENCIÓN PRESENCIAL PARA POBLACIÓN LGTBIQ+.

En caso de que algún ciudadano de la población LGTBI se acerque a alguno de los canales presenciales de la gobernación, el servidor público deberá:

- Abstenerse de realizar comentarios, hacer gestos o tomar actitudes hacia algún ciudadano por su forma de vestir, actuar, etc.
- Una vez que llegue el ciudadano para atención, preguntar inmediatamente el nombre de la persona, para saber de qué forma dirigirse, si señor o señora.
- Evitar usar expresiones como: “LGBTI”, “comunidad”, “ustedes”, etc., salvo que la persona indique lo contrario.

## 9.6. ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Las entidades del Estado establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Art. 13 Decreto 019/12. <sup>18</sup>

### 9.6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL A POBLACIÓN ADULTA MAYOR Y MUJERES GESTANTES.


En caso de que un adulto mayor se acerque a alguno de los canales presenciales de la Gobernación del Valle, el servidor público deberá:

- Evitar usar calificativos irrespetuosos como “abuelo”, “padre”, entre otros.
- Respetar el ritmo con que llevan a cabo la conversación.
- Respetar valores, y opiniones que pueda tener un adulto mayor.
- Mostrar siempre interés a la solicitud del ciudadano.
- Validar siempre si la persona entendió la información que se le está transmitiendo.

En mujeres gestantes:

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

<sup>18</sup> Protocolo de Servicio al ciudadano Departamento Nacional de Planeación DPN, página 8

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 28 de 37

### **9.6.2. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.**

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

- Cuando está en peligro inminente la vida o la integridad.
- Cuando la petición es presentada por un niño (a) o por un adolescente. Decreto 019 artículo 12 del 2012.
- Cuando se trata de una atención por interés particular en el caso de atención presencial, estos tienen preferencia en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Seguir el protocolo o procedimiento definido por la entidad para atender este grupo poblacional
- Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramitará preferencialmente. Artículo 20. Ley 1755 de 2015.<sup>19</sup>

### **9.7. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.**


Las entidades del Estado establecen mecanismo de atención preferencial para víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el ciudadano, para evitar mayores traumatismos.

### **9.8. ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS.**

En caso de que algún ciudadano de la población de los indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos, se acerque a la Gobernación del Valle del Cauca, el servidor público deberá:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico a la dependencia encargada en la Gobernación del Valle del Cauca, para que sirva de intérprete para atender el requerimiento del ciudadano.

<sup>19</sup> 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.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 29 de 37

## 9.9. PROTOCOLO PARA SITUACIONES VIOLENTAS O PELIGROSAS.

En caso que algún ciudadano incite a la violencia al servidor público a través de actos de maltrato y agresión, se deberá comunicar de manera inmediata con el personal de seguridad, con el fin de evitar peligros que atenten con el bienestar físico y la integridad del servidor público.

## 10. ATENCIÓN CANAL TELEFONICO.

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden obtener información de la oferta institucional y de los canales disponibles para la radicación de PQRSDF.

La Gobernación Del Valle del Cauca brinda orientación y asistencia a los ciudadanos que se comunican a través del call center mediante las líneas de atención +57 (602) 620 0000 línea fija para el Valle del Cauca, y línea gratuita nacional +57 01-8000972033.


El horario de atención es:

- Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.
- Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

### 10.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CALL CENTER Y LÍNEAS DIRECTAS.

#### 10.1.1. PREVIO A LA LLAMADA.

- Revisar que los elementos (computador, diadema, teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas para la prestación del servicio.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 30 de 37


- Disponer de un inventario actualizado de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPAS) de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

### **10.1.2. AL INICIO DE LA LLAMADA.**

- Contestar la llamada a tiempo.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, brindando el nombre de la Entidad, el nombre de quien atiende la llamada y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

### **10.1.3. DURANTE LA LLAMADA.**

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia de la persona, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de la extensión o teléfono en donde puede recibir la información.
- Tratar al ciudadano de señor o señora, en lo posible llamarlo por su nombre.
- Mantener una postura relajada y natural; proyecta el comportamiento mediante la voz teniendo en cuenta las técnicas de lenguaje claro.
- Usar un vocabulario sencillo, respetuoso y adecuado con el ciudadano.
- Proyectar un comportamiento calmado mediante la voz. Un tono fuerte podría manifestar agresividad telefónicamente.
- Evitar realizar sonidos raros o incómodos durante las llamadas como chasquidos, carraspera.
- Evite tener en el área elementos distractores o que generen ruidos.
- No interrumpa constantemente al usuario.
- Evitar usar palabras cortantes como “No” o “Si”; intentar usar frases que contextualicen las respuestas, la actitud también se percibe telefónicamente.
- Evitar usar términos técnicos que el ciudadano desconozca.
- Usar frases amables como: Con mucho gusto, por favor, y muchas gracias.
- Transmitir seguridad al ciudadano. Evitar titubeos o largos silencios debido a que detonan inseguridad.

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 31 de 37

- No entre en confianza y no diga palabras afectuosas diríjase al usuario de “usted”.

#### **10.1.4. EN SITUACIONES QUE NO SE PUEDE DAR RESPUESTA EN EL MOMENTO SE DEBE ACTUAR DE LA SIGUIENTE FORMA.**


- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### **10.1.5. AL FINALIZAR LA LLAMADA.**

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

### **11.CANAL VIRTUAL.**

Es un canal de atención y servicio a la ciudadanía que opera bajo los lineamientos establecidos en el marco de las Tecnologías de la Información y las

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 32 de 37

Comunicaciones -TIC-, cuyo objetivo principal es el de facilitar la información a la ciudadanía sobre los servicios y oferta institucional de la Entidad, así como disponer de herramientas para la recepción de requerimientos Ciudadano(a)s con accesibilidad permanente.

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

Existen los siguientes medios: Pagina web, Sede Electrónica y correo electrónico.

Página web: El ciudadano tiene acceso las 24 horas para consultar la oferta institucional e información de interés.

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

Correo electrónico: Por medio del correo electrónico institucional [contactenos@valledelcauca.gov.co](mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co) disponible las 24 horas, el ciudadano remite PQRSD de forma virtual, no obstante, las PQRSD, se gestionan dentro de los días hábiles y según el horario de la entidad.

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

Correo electrónico: [contactenos@valledelcauca.gov.co](mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co)

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

Notificaciones judiciales:

[njudiciales@valledelcauca.gov.co](mailto:njudiciales@valledelcauca.gov.co)

[ntutelas@valledelcauca.gov.co](mailto:ntutelas@valledelcauca.gov.co)

[nconciliaciones@valledelcauca.gov.co](mailto:nconciliaciones@valledelcauca.gov.co)


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

Zona norte -Cartago: 310 614 7382

Zona centro-Tuluá: 310 614 7367

Zona centro Buga y suroriente: 310 615 6331



Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 33 de 37

Zona regional pacifico - Buenaventura: 310 614 6629


Zona suroccidente - Cali: 322 695 1375

Zona suroriente – Palmira: 301 3549407

### **11.1. GENERALIDADES PARA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO.**

- En el campo “Para” escribir el destinatario principal.
- En el campo “CC” (Con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas de la información contenida en el correo electrónico.
- El correo electrónico debe tener un asunto que refleje el contenido del mensaje.
- Asegurarse de que la dirección de correo del destinatario esté correctamente escrita.
- Escribir un saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta tradicional.
- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Contestar la solicitud en un plazo de tiempo razonable, teniendo en cuenta las dispaciones establecidas por la ley de acuerdo con el tipo de solicitud.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad
- Si ha mantenido algún otro mensaje con el destinatario del mismo, puede dejar el texto anterior debajo del que usted escriba para recordar detalles o puntos importantes o de interés.
- Limitar la longitud de la firma. Máximo tres líneas.

Para la Gobernación del Valle del Cauca el ciudadano es lo más importante, es nuestra razón de ser, por lo cual agradece la adopción y apropiación del presente Protocolo, no solo para mejorar la calidad del servicio, también para fortalecer la relación estado ciudadano, promoviendo un entorno de mayor colaboración y confianza.


Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 34 de 37

## 12. DEBERES DE LAS AUTORIDADES FRENTE A LOS CIUDADANOS.

Deberes de las autoridades:

- Comunicarse de forma respetuosa, considerada y diligente con todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, durante cuarenta (40) horas a la semana, en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de la atención preferente para las personas con situación especial.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde se especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de acuerdo a la modalidad que el ciudadano haya escogido para presentar su petición y recibir orientación e información.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, 2011, Artículo 7

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 35 de 37

### 13. SOPORTE NORMATIVO


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

Decreto 1008 de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones". Obtenido de:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86902>

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

Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo". Artículo 7. Obtenido de:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

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". Obtenido de:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 36 de 37

## 14. BIBLIOGRAFIA

Código de integridad Guia para los Servidores Publicos, (2017). Obtenido de Funcion Publica [https://www.funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset\\_publisher/mQXU1au9B4LL/content/conozca-el-codigo-de-integridad-la-guia-de-accion-para-los-servidores-publicos#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20Integridad%20ser%C3%A1%20valores%20del%20C%C3%B3digo%20Gener](https://www.funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset_publisher/mQXU1au9B4LL/content/conozca-el-codigo-de-integridad-la-guia-de-accion-para-los-servidores-publicos#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20Integridad%20ser%C3%A1%20valores%20del%20C%C3%B3digo%20Gener)

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

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

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


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

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

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

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

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

Departamento del Valle del Cauca    Gobernación	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PT-M4-P1-01
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 30/07/2024
		Página: 37 de 37

<https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/LEGISLACION/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>

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

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

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

Protocolo de Atención PQRSD en lenguas nativas. (Sin fecha). Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-401395\\_recurso\\_3.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-401395_recurso_3.pdf)