



## GOBERNACIÓN DE CALDAS

Guido Echeverri Piedrahita  
GOBERNADOR

Verónica Llamosa Perez  
Secretaria Privada

## DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

Diego Alexander Paredes Laverde  
Profesional Especializado  
Líder Oficina Atención al Ciudadano

María Camila Villanueva  
Estudiante en Practica Universidad de Caldas

## COLABORADORES

Yamile Uribe Valencia  
Jefe Oficina Gobierno Abierto

Mauricio Parra Céspedes  
Profesional Especializado

María Julieth Salazar G.  
Asesora Gestión de Proyectos

Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG  
Gobernación de Caldas

Laura Paulina Flórez Arboleda  
Asesora Gestión del Cambio Proyecto Éxodo

# CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	5
ALCANCE.....	5
OBJETIVO.....	6
RESULTADO ESPERADO.....	6
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	6
PUTAS GENERALES.....	7
Atención a personas alteradas.....	8
Comunicación verbal y no verbal.....	8
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	9
Guardias de seguridad.....	11
Grupo de atención al ciudadano.....	11
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	12
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 01-8000.....	15
Objetivo.....	15
Alcance.....	15
Alcance legal.....	15
Definiciones.....	17
Ciclo de servicio.....	18
Entrada.....	18
Saludo.....	19
Validación de la identidad del usuario.....	19
Identificación del requerimiento.....	19
Indagación y categorización del requerimiento.....	19
Registro del requerimiento en el sistema FOREST.....	20
Tiempo de espera.....	20
Confirmación de la denuncia por el sistema FOREST.....	20
Radicado de la denuncia en el sistema FOREST.....	21
Salida.....	21
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	21
Correo electrónico.....	22
Redes sociales.....	23
PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.....	24
ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	26
Adultos mayores y mujeres embarazadas.....	26
Niños, niñas y adolescentes.....	26
Personas en situación de vulnerabilidad.....	26

Grupos étnicos minoritarios.....	26
Procedimiento para atención de PQRSD en lenguaje embera.....	27
Personas en condición de discapacidad.....	27
Reconocimiento de las situaciones de discapacidad.....	28
Atención a personas con discapacidad visual.....	28
Atención a personas con discapacidad auditiva.....	28
Atención a personas con sordoceguera.....	28
Atención a personas con discapacidad física o motora.....	28
Atención a personas con discapacidad mental.....	29
Atención a personas de talla baja.....	29
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	30
Derechos de las personas ante las autoridades.....	30
Deberes de las personas ante las autoridades.....	31
Deberes de las autoridades en la atención.....	31
CANALES DE ATENCIÓN.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	32

# PRESENTACIÓN

La Gobernación de Caldas es una entidad pública que desarrolla todas sus funciones dentro del marco de la legalidad. En ese sentido, es consciente del manifiesto categórico expresado por la Constitución Nacional que vincula la prosperidad general con el buen servicio que presta el Estado a todos sus asociados.



Bajo la visión de una Administración Pública coordinada, que dé respuesta de forma oportuna y ordenada a los compromisos adquiridos con la ciudadanía, se ha establecido el servicio al ciudadano como una Política Nacional a través del documento CONPES 3649 del 2010.

En virtud de lo anterior, mediante el presente documento, la Gobernación de Caldas adopta Protocolos de Servicio al Ciudadano, buscando unificar y capitalizar las experiencias que conllevan al éxito en su ejecución, optimizar los recursos, mejorar los tiempos de respuesta y los niveles de satisfacción de los ciudadanos que consultan, al mismo tiempo que se cualifica a nuestros servidores públicos entorno al eje de la excelencia en la prestación del servicio.

Con esto, se espera generar un impacto positivo en la interacción entre la ciudadanía y los servidores públicos, a través del uso de herramientas conceptuales que permitan adelantar las acciones necesarias para fortalecer y mejorar la prestación del servicio, vinculando al ciudadano como parte integral del sistema de gestión de la entidad y entendiéndolo como un sujeto activo al cual nos debemos como autoridad.

# ALCANCE

Este documento va dirigido a los servidores públicos de la Gobernación de Caldas que interactúan con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, de forma tal que las pautas y principios aquí establecidos se apliquen en todos los casos, contribuyendo a que las acciones de quienes se relacionan con los ciudadanos no respondan a su voluntad sino a criterios técnicos bien estructurados que garanticen la excelencia en la prestación del servicio.

## OBJETIVO

Especificar los lineamientos generales que sirvan como herramienta para la entidad, y en particular para quienes se relacionan directamente con los ciudadanos, de forma tal que los servidores públicos conozcan lo que se espera de ellos en su relación con el ciudadano, fomentando de esta forma la cultura de la excelencia en la prestación del servicio.

## RESULTADO ESPERADO

Se espera que, al materializar los protocolos establecidos en este documento mediante acciones específicas dirigidas a los ciudadanos, mejore de forma notoria el nivel de satisfacción y confianza de los mismos en la gestión desarrollada por la entidad, fortaleciendo la participación de la ciudadanía en las actividades ejecutadas por la administración pública.

***“El valor de una nación no es otra cosa que el valor de los individuos que la componen.”***

***John Stuart Mill***

## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La Gobernación de Caldas posee diferentes canales de atención entendidos como los espacios y medios con los que cuentan los ciudadanos para manifestar y tramitar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y recibir orientación respecto a los temas que le son competentes a la entidad. Existen atributos que caracterizan el buen servicio y que son comunes a todos los canales de atención.



Respetuoso	• Reconocer el valor de todos los ciudadanos sin desconocer sus diferencias y necesidades específicas
Confiable	• Responder de la manera esperada por el ciudadano y acorde con la normativa
Amable	• Prestar un servicio basado en el respeto, la gentileza y en general, las buenas costumbres, dando al ciudadano la importancia que merece
Empático	• Colocarse en el lugar del ciudadano, reconociendo la realidad que vive y siente
Incluyente	• Servir a todos los ciudadanos con la misma calidad sin ninguna clase de distinción ni discriminación
Efectivo	• El servicio responde a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos

## PAUTAS GENERALES

- Los servidores públicos, encargados de prestar la atención al ciudadano, deben tener amplio conocimiento sobre los protocolos, estrategias, formatos, guiones, planillas, etc., definidos por la Gobernación de Caldas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.
- La prestación del servicio público es una vocación para nuestro personal. Por eso, ninguno de ellos recibe dinero, regalos ni ningún tipo de dádiva por parte de los ciudadanos a cambio de la prestación de un buen servicio. Esto acarrea sanciones tanto penales como disciplinarias y va en contra de los principios rectores de la entidad.
- Cada uno de los ciudadanos tiene un contexto particular que debe ser entendido para dar respuesta a sus necesidades y requerimientos específicos. En ese sentido, los servidores públicos de la entidad deben ofrecer un trato personalizado a cada ciudadano, adoptando una actitud de servicio a través de la escucha, el respeto, la calidez y la agilidad, brindando siempre una orientación precisa y clara.

## Atención a personas alteradas

En algunas ocasiones, pueden acercarse a la entidad ciudadanos que manifiestan inconformidad mostrándose ofuscados, molestos o confundidos. En estos casos, es importante tener presentes las siguientes recomendaciones:

- Escuchar atentamente al ciudadano sin interrumpirlo hasta que haya terminado de manifestar su inconformidad, evitando entablar una discusión.
- Mantener una actitud corporal, gestual y verbal adecuada que no refleje agresividad, procurando mirar al ciudadano a los ojos y reflejando disposición amigable.
- No hacer mención del estado de ánimo del ciudadano ni solicitarle que se calme. El servidor debe transmitir una sensación de calma y posiblemente con ello logre apaciguar la molestia del ciudadano.
- Demostrar consciencia sobre el malestar del ciudadano mediante frases como “lo comprendo” y pasar a brindar al ciudadano alternativas de solución.
- Evaluar la causa de la molestia del ciudadano verificando que no sea repetitiva, caso contrario se debe informar al jefe inmediato para buscar una solución de fondo.

## Comunicación verbal y no verbal

La comunicación verbal y no verbal que se mantiene con el ciudadano, puede afectar de manera importante su percepción sobre el servicio recibido. Aquí algunas pautas a tener en cuenta para que el ciudadano se lleve una buena impresión.

- Debe evitar el uso de palabras técnicas, utilizando un lenguaje sencillo y fácil de comprender para el ciudadano. Si requiere del uso de siglas o abreviaturas, asegúrese de explicarlas primero, lo que para usted es de uso común puede ser desconocido para el ciudadano.
- Utilice frases de cortesía como: “por favor”, “con mucho gusto”, “es un placer servirle”.
- Evite tutear al ciudadano, hablarle con regionalismos y encabece las frases con “señor” o “señora” cuando se dirija a él/ella.



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

En la atención presencial el ciudadano se dirige en persona a las instalaciones de la Gobernación de Caldas interactuando frente a frente con los servidores públicos de la entidad en búsqueda de la resolución de sus necesidades y requerimientos.

El ciclo de servicio que tiene lugar en la entidad para la atención presencial es el siguiente:



Los servidores públicos de la Gobernación de Caldas que tienen presencia durante la atención presencial deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La presentación personal influye en la percepción del ciudadano sobre la imagen de la entidad y del servidor público que lo atiende.

Evite utilizar escotes demasiado pronunciados, faldas cortas, accesorios muy llamativos, pantalones rotos, tenis y camisetas de equipos deportivos o que contengan material relacionado con sus preferencias políticas, religiosas, etc. El contexto de trabajo admite una vestimenta formal que genere confiabilidad al relacionarse con la ciudadanía.

- Evite comportamientos en presencia de los ciudadanos que puedan generar molestia como el consumo de alimentos y bebidas, masticar chicle, maquillarse, utilizar su dispositivo móvil o hablar con sus compañeros de trabajo (a menos que para completar la atención del ciudadano así lo requiera). De esta forma le da al ciudadano la importancia que merece y evita que perciba desinterés de su parte.
- Su puesto de trabajo debe estar ordenado y limpio, libre de elementos ajenos a la labor que está ejecutando. La oficina de atención al ciudadano debe asearse antes del inicio de la jornada laboral por el personal competente para ello.
- Los servidores públicos deben tener conocimiento de la distribución de los baños, las dependencias y las salidas de emergencia ubicadas al interior de la institución, al igual que los puntos de pago y fotocopiado si los hay, para poder remitir al ciudadano a ellos si así lo requiere. También deben tener conocimiento de los procedimientos para atención de emergencias para actuar en caso tal de que se presente una.
- La postura con la cual el servidor se enfrenta al ciudadano refleja su actitud. Deben evitarse las posturas rígidas y mantener el cuello, la espalda y los hombros relajados. La expresión facial debe ser consecuente con el trato verbal que se brinda al ciudadano, manteniendo el contacto visual con este.
- El tono de voz debe modularse según el contexto de la situación que se esté atendiendo, en un lenguaje claro y sencillo.
- El servidor público debe saludar inmediatamente el ciudadano ingresa a la oficina de atención, de manera cortés y sin esperar que él salude primero.
- Cumplir con el horario laboral es importante. Procure llegar 10 minutos antes del inicio de la jornada para organizar su puesto de trabajo y estar listo. De esta forma respeta el tiempo de los ciudadanos que esperan ser atendidos a primera hora.

## Guardias de seguridad

- Realice contacto visual con el ciudadano cuando éste ingrese a la entidad ofreciéndole una sonrisa. Evite mirarlo con desconfianza.
- El personal de seguridad debe tener conocimiento de la ubicación de la oficina de atención al ciudadano, y en lo posible de la distribución de las demás dependencias dentro de la entidad para orientar al ciudadano sobre a dónde dirigirse.
- Saludar al ciudadano de forma cortés: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.
- Informe al ciudadano sobre la necesidad de revisar sus bolsos/maletines/paquetes con el fin de garantizar la seguridad de todos los que allí ingresan. Una vez informado, de manera cordial y respetuosa proceda a la revisión de los elementos.



## Grupo de atención al ciudadano

El grupo de atención al ciudadano se encarga de recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás requerimientos de los ciudadanos. Para la recepción de estos documentos, los servidores públicos de la oficina de atención al ciudadano deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

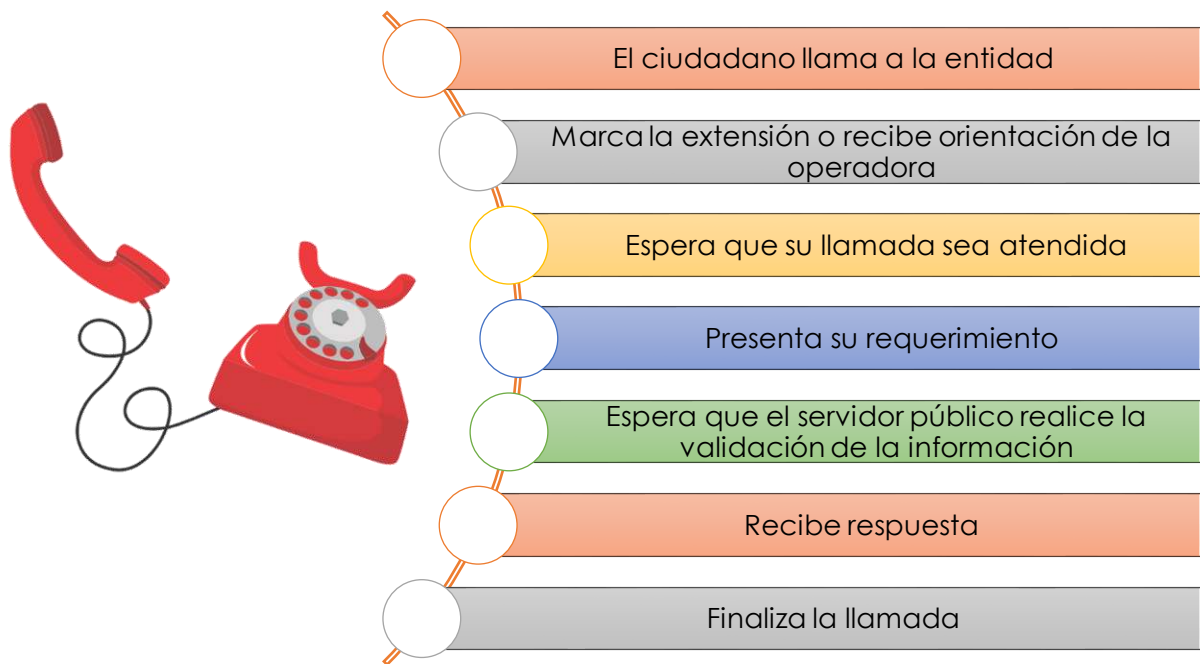
- Salude amablemente: “Buenos días/tardes, mi nombre es (...), ¿en qué puedo servirle?”. Manifieste una expresión facial y corporal de disposición para el servicio.
- Pregunte al ciudadano su nombre para poder dirigirse a él, anteponiendo “Señor/a” antes de mencionarlo.
- Verifique que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite, según lo establecido por la entidad para el trámite o servicio específico.
- Si el ciudadano no trae los documentos necesarios en su totalidad, indíquele cordialmente lo que hace falta e invítelo a regresar una vez la documentación esté completa.
- Si la documentación faltante puede ser diligenciada en el punto de servicio, hágaselo saber al ciudadano y en caso de que lo requiera, colabore con el diligenciamiento.

- Si el requerimiento del ciudadano corresponde a otra dependencia, indíquele de cual se trata y como llegar a ella. Si el ciudadano insiste en que su solicitud sea recibida, debe proceder a recepcionar la solicitud y darle el trámite que amerite.
- Verifique que entiende la necesidad del ciudadano con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Si debe retirarse de su puesto de trabajo, explique al ciudadano las razones por las cuales debe hacerlo y un cálculo aproximado del tiempo que tardará en regresar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, bríndele información sobre el tiempo aproximado en el cual recibirá una respuesta y el medio por el cual se le hará llegar.
- Como regla general, verifique siempre que se han cumplido todas las tareas solicitadas por el ciudadano preguntando al final de la prestación del servicio: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.
- Despídase con una sonrisa y reiterando su disposición: “Estamos para servirle”, “Es con mucho gusto”.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante el canal telefónico se brinda atención en tiempo real al ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.

El ciclo de servicio que tiene lugar en la entidad para la atención telefónica es el siguiente:



Los servidores públicos de la Gobernación de Caldas que participan de la atención telefónica deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Al momento de entablar la conversación con el ciudadano, retire de su cavidad oral los objetos que puedan dificultar la vocalización y la emisión de la voz como lapiceros, chicles, dulces, etc.
- Las posturas corporales y la actitud también pueden ser percibidas por el interlocutor. Mantenga una postura natural y relaja y una actitud de amabilidad y respeto durante toda la llamada.
- Sepa el uso de todas las funciones que tiene el teléfono.
- Respire de forma tranquila y vocalice las palabras para que el mensaje se entienda claramente. Utilice una velocidad un poco más lenta de la que utilizaría normalmente en persona.
- Mantenga a la mano un listado actualizado de las diferentes dependencias de la entidad y su respectiva extensión en caso tal de que deba remitir la llamada. Es importante que suministre el número de la extensión al ciudadano para que en caso tal de que se corte la comunicación pueda comunicarse directamente con la dependencia correspondiente.
- Si debe transferir la llamada, informe al ciudadano que deberá esperar en línea para comunicarlo con la dependencia competente. Informe al servidor que contesta, el nombre y requerimiento del ciudadano y entonces transfiera la llamada. Es indispensable verificar que en efecto habrá alguien disponible para atender al ciudadano,

resulta molesto para el ciudadano que transfiera la llamada a otra extensión donde nadie le contesta.

- Si no recibe respuesta al marcar la extensión, retome la llamada con el ciudadano y solicite datos de contacto (correo electrónico, teléfono celular y/o fijo). Diga al ciudadano que informará al encargado de su solicitud y éste se pondrá en contacto.
- Verifique posteriormente que el servidor público, en efecto, haya realizado la llamada que le fue encargada.
- Procure responder la llamada antes del tercer timbre.
- Al responder la llamada, identifíquese y solicite al ciudadano su nombre, para poder dirigirse a este: "Buenos días/tardes, mi nombre es (...), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Diríjase al ciudadano por su nombre, anteponiendo "señor/a" antes de mencionarlo y pregunte por su requerimiento: "¿En qué puedo servirle/ayudarle?".
- Tenga disponible a la mano una hoja de papel en la cual pueda anotar los puntos relevantes referidos a la solicitud del ciudadano. Escuche atentamente, sin interrumpir, antes de dar respuesta.
- Si debe poner la llamada en espera, explique al ciudadano el motivo por el cual debe hacerlo y el tiempo aproximado de espera.
- Si el tiempo de llamada en espera es extenso, retome la llamada cada tanto y explique cómo va la gestión.
- Al retomar la llamada, agradezca al ciudadano por su espera: "Gracias por su espera en línea", y en caso tal de haber excedido el tiempo prometido, discúlpese.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, notifique al ciudadano las causas e informe la fecha y medio por medio del cual recibirá respuesta.
- Si la solicitud puede ser resuelta en el momento, brinde la información completa. Cerciórese de que el ciudadano tiene la información clara.
- Verificar que el ciudadano entendió la información brindada y que se cumplieron las tareas: "¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle"?
- Despídase de forma amable y espere a que el ciudadano cuelgue primero.

**"El único Estado estable es aquel en que  
todos los ciudadanos son iguales ante la ley."**

**Aristóteles**

## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LINEA 01-8000.**

El instructivo protocolo de atención telefónica al ciudadano de la línea 018000916944, está orientado a la entrega de lineamientos para las personas responsables de la atención de dicho canal, con el propósito de dar respuestas oportunas y de calidad al ciudadano que en el ejercicio del control social desee realizar una denuncia.

### **Objetivo**

El presente protocolo pretende unificar criterios y entregar lineamientos para tener en cuenta al momento de brindar atención al ciudadano que acceda a la línea 018000916944. Cabe señalar que estos lineamientos deberán ser aplicados por los funcionarios o contratistas responsables de la atención al público definidos para atender este canal.

### **Alcance**

El protocolo aplica para la atención de la línea 018000916944 para hechos que se presenten y que comprometan la administración departamental. Adicionalmente se tendrán en cuenta los criterios establecidos en los lineamientos para presentar denuncias de hechos de corrupción en la Gobernación de Caldas.

### **Alcance legal**

- Constitución Política de Colombia Artículo 2°. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
- ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de

comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

- Ley 1755 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015 Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- Ley 1755 de 2015 Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, 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 ciudadano.
- Ley 1474 de junio 12 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”.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- 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.”
- Ley 734 del 05 de febrero de 2002 “Artículo 34, numerales 19 y 34 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de 6 petición. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los

ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa de Estado.

## Definiciones

- **Derecho de petición:** Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la constitución política y lo pertinente de la Ley 1755 de 2015 que faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma. A través del derecho de petición, se puede pedir el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e imponer recursos, entre otras actuaciones, el mismo no requiere ser invocado como tal, no necesita de un abogado y es gratuito. Estos pueden ser recibidos directamente del ciudadano o en virtud de traslados realizados por otras entidades.
- **Petición de interés general:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al peticionario, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.
- **Petición de Información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
- **Petición de Documentos:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a la Dirección de la existencia de hechos irregulares respecto de la actuación de uno o varios de sus servidores y/o contratistas, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Forest:** Sistema de Gestión Documental

## Ciclo del servicio

El ciclo del servicio consta de las siguientes etapas.



### Entrada:

- Validación al inicio de la jornada del funcionamiento de la línea telefónica.
- El funcionario deberá tener un conocimiento amplio de los tramites, servicios, extensiones y áreas de la Gobernación.
- El funcionario deberá conocer el funcionamiento del sistema de gestión de la Gobernación.
- El funcionario deberá conocer el uso de la totalidad de funciones del teléfono.
- El funcionario deberá contestar la línea telefónica máximo al tercer timbre de la misma.
- El funcionario deberá conocer el listado de entidades descentralizadas o aquellas con las cuales la Gobernación tiene relación.

### Saludo:

- Atender la llamada de manera amable, respetuosa y sin el uso de términos que den la sensación de exceso de confianza.
- El saludo deberá ser en los siguientes términos: “Buenos días o tardes, le contesto de la línea de denuncia de la Gobernación de Caldas, mi nombre es..., ¿en qué le puedo servir?”

### Validación de la identidad del usuario:

- Validar el nombre del ciudadano que desea hacer la denuncia. Anotarlo en un lugar visible para llamarlo por el nombre en el transcurso de la llamada.
- Dicha validación se debe realizar mediante la siguiente pregunta: ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- En caso de que el ciudadano manifieste que no desea dar su nombre, el funcionario le informara al ciudadano sobre el canal disponible de forma electrónica para interponer esta clase de denuncias anónimas, acerca de las cuales deberá adjuntar las respectivas evidencias para ser tenidas en cuenta.

### Identificación del requerimiento:

- Escuchar atentamente tomando nota de los aspectos importantes del caso que expone el ciudadano con el propósito de realizar un primer filtro y determinar si entra por la categoría de denuncia o corresponde a una PQRS. En este último caso, el funcionario deberá informarle al ciudadano, que la llamada será transferida a uno de los funcionarios de la ventanilla de atención al ciudadano en las extensiones 1241 y 1242 por tratarse de un requerimiento diferente a una denuncia.
- Dado el caso que las funcionarias responsables de la recepción de PQRS no les sea posible recibir la llamada, la persona responsable de la atención de la línea de denuncias deberá realizar la respectiva radicación de la solicitud.

### Indagación y categorización del requerimiento:

- Este paso se realiza con el propósito de identificar si la solicitud del ciudadano efectivamente cumple con los criterios establecidos en el documento de Lineamientos para realizar denuncias de hechos de corrupción en la Gobernación de Caldas.
- Para este ejercicio el funcionario deberá utilizar alguna de las siguientes frases: Señor o señora, por favor me describe los hechos (el qué, quién o quiénes, cuando) por medio de los cuales usted está realizando la denuncia.  
¿Esos hechos de los cuales usted describe, los puede soportar con alguna evidencia?: Documentos, fotos, declaraciones, videos, audios.

- En caso que la persona no cuente con ninguna evidencia como soporte a su denuncia, se procederá a preguntarle al ciudadano si es posible conseguirlas para poder hacer el registro. En caso de que la respuesta sea negativa, se informará sobre el registro de la misma y el tiempo del cual se dispone para emitir una respuesta.
- Así mismo, si el ciudadano cuenta con las evidencias para interponer su denuncia, se le informará que estas deben ser enviadas al correo electrónico [denuncie@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:denuncie@gobernaciondecaldas.gov.co) citando en el asunto el número del radicado que se le suministrará al final de la llamada, o si bien lo desea, hacerlas llegar a la oficina de Transparencia de la Gobernación de Caldas ubicada en el tercer piso del Palacio Amarillo.

### **Registro del requerimiento en el sistema FOREST:**

Una vez validado el requerimiento, el funcionario que atiende la llamada, le dará dos opciones al usuario para el registro de la denuncia.

- La primera opción es registrar la denuncia por medio de la llamada, para la cual el funcionario utilizará el sistema FOREST de la Gobernación. El funcionario deberá realizar el proceso habitual de radicación de correspondencia registrando todos los datos necesarios para la misma como son datos de contacto del usuario y la parte motiva de la denuncia.
- La segunda opción es explicarle al ciudadano como hacer la denuncia por medio del canal virtual para interponer requerimientos, el cual se encuentra disponible en la página de internet [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co) – sección atención al ciudadano – Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones PQRSD.

### **Tiempo de espera:**

- Al usuario se le deberá anunciar el tiempo de espera, en el cual el funcionario radicará la solicitud en el sistema FOREST.
- En el transcurso del tiempo de espera, el funcionario deberá garantizar el contacto permanente con el ciudadano. Para ello se sugieren las siguientes frases: Señor(a)... estoy registrando su denuncia, por favor permanezca en la línea.  
Señor(a)... estoy terminando de registrar la denuncia, aguarde un momento por favor.

### **Confirmación de la denuncia por el sistema FOREST:**

- El funcionario deberá leer los hechos registrados al ciudadano con el propósito de confirmar que estos corresponden con la denuncia que se quiere dar a conocer.

- De encontrarse alguna inconformidad u observación por parte del ciudadano, el funcionario deberá acatar las recomendaciones y modificar lo anteriormente registrado. La frase a utilizar en este caso será la siguiente: Señor(a)... voy a proceder a leer lo que va a quedar registrado en el sistema, usted debe indicarme si es correcto.

### **Radicado de la denuncia en el sistema FOREST:**

- El funcionario una vez valide y confirme la denuncia del ciudadano, procederá a radicarlo en el sistema FOREST.
- El sistema FOREST generará un número de radicado el cual se le informará al ciudadano para el respectivo seguimiento.
- El funcionario procederá a explicar al ciudadano los mecanismos dispuestos por la Gobernación de Caldas para realizar seguimiento a su denuncia (validación de la solicitud por la página web de la Gobernación de Caldas – sección atención al ciudadano – Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones PQRSD).

### **Salida:**

Se le deberá recordar al ciudadano el nombre de la persona con la cual tuvo interacción en el transcurso de la llamada y terminar la conversación con una despedida cordial y respetuosa.

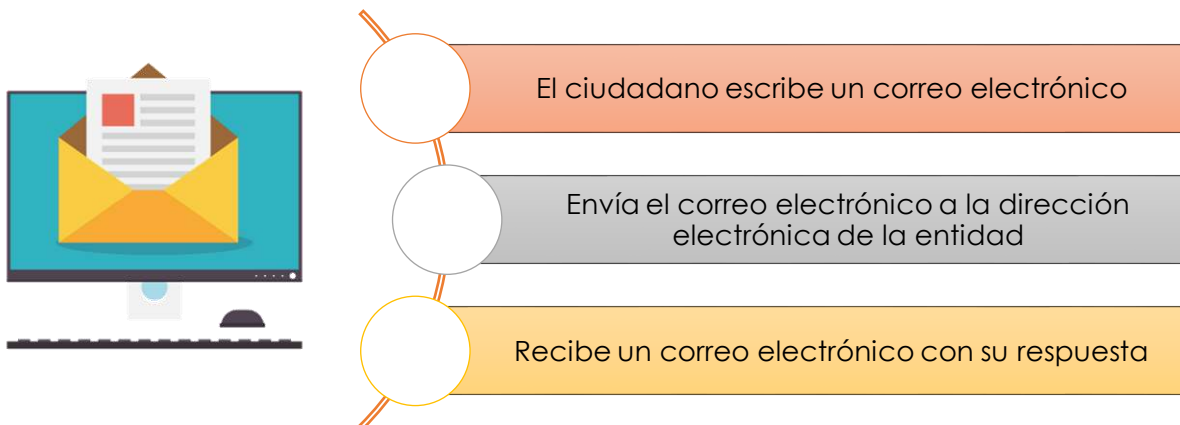
**Ejemplo:** Señor (a)...Recuerde que hablo con Diana Díaz, que tenga un buen día, estamos para servirle.

# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

Incluye todos los medios de servicio al ciudadano prestados mediante tecnologías de la información y las comunicaciones.

## Correo electrónico

El ciclo de servicio que tiene lugar en la entidad para la atención al ciudadano por medio de correo electrónico es el siguiente:



Los servidores públicos de la Gobernación de Caldas encargados de los correos electrónicos deben seguir las recomendaciones presentadas a continuación:

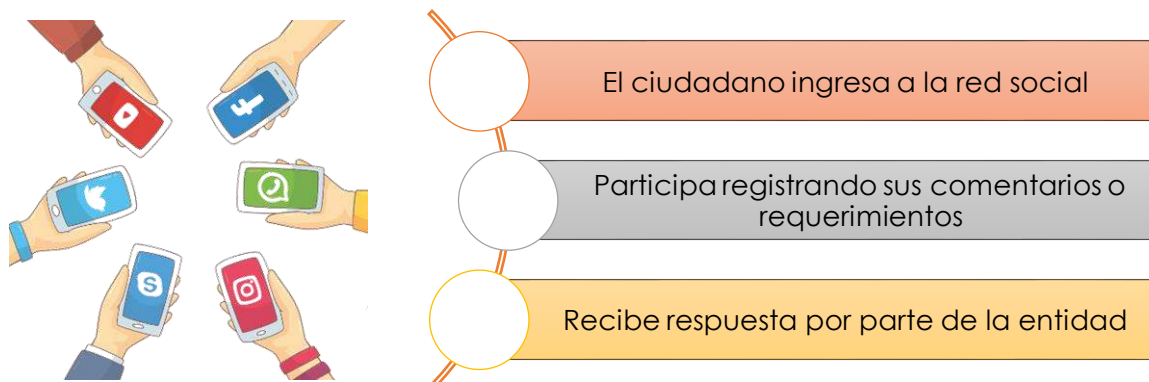
- Los correos electrónicos de los servidores públicos no pueden ser manejados por terceros, son responsabilidad de cada encargado.
- Las solicitudes ciudadanas deben ser respondidas siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Los correos electrónicos de los servidores públicos no pueden ser utilizados para temas personales, ni para distribuir o enviar cadenas, mensajes, ni ningún contenido diferente al ámbito laboral.
- Solo se deben responder los correos que llegan a los e-mails oficiales de la entidad y no a los e-mails personales de los funcionarios.
- Evaluar la competencia para responder al correo electrónico del ciudadano. En caso de que deba ser remitida la solicitud a otra entidad, hacerlo y dar aviso al ciudadano.
- En el campo "Asunto", se debe definir de forma concisa y clara el tema del mensaje.
- En el campo "Para", se designa el destinatario principal, la persona que recibirá el correo electrónico.
- En caso de ser necesario, en el campo "CCO" (con copia oculta) colocar las personas que deben estar informadas de la comunicación. Se debe evitar llenar los buzones de entrada de correos de otros funcionarios con copias de lo que se responde innecesariamente. Procure utilizar la opción "CCO" en lugar de "CC", de esta forma evita divulgar los correos electrónicos de los terceros.

- Se debe iniciar la comunicación enunciando la fecha y contenido general de la solicitud presentada por el ciudadano: "En respuesta a su solicitud de fecha (...), relacionada con (...)".
- Debe escribirse de forma impersonal. La extensión del comunicado debe ser la necesaria y traer la información de forma clara y concisa para facilitar la comprensión del mensaje por parte de quien lo recibe. Redactar oraciones cortas, y si el mensaje es muy largo, dividirlo en varios párrafos.
- No escriba líneas de más de 80 caracteres, ni utilice mayúsculas sostenidas, signos de admiración o negrillas de no ser estrictamente necesario.
- Si debe adjuntar documentos en el correo electrónico de respuesta, considere quiénes son los destinatarios, es posible que no tengan el software requerido para leer el archivo adjunto. Guárdelo en un formato que la mayoría de software puedan leer y evita que sea muy pesado. Advierta de su contenido en el cuerpo del mensaje.
- Al firmar el mensaje, verifica que debajo aparezcan todos los datos (nombre, correo electrónico, cargo, teléfono) para que el ciudadano lo identifique y de ser necesario se ponga en contacto con usted.
- Verifique la redacción, ortografía y claridad del mensaje antes de enviarlo.

## Redes sociales

Los espacios virtuales de los ciudadanos son cambiantes. Los portales y las páginas web no son suficientes para interactuar con los ciudadanos que se alimentan hoy por hoy de la información ofrecida a través de las redes sociales. Es necesario comprender que los ciudadanos se han acostumbrado a un diálogo de doble vía entre ellos y con otros interlocutores a través de las distintas redes sociales, siendo estas un espacio indispensable para escuchar lo que los ciudadanos tienen por decir. En su compromiso con la participación ciudadana, la Gobernación de Caldas tiene presencia en diferentes redes sociales.

El ciclo de servicio que allí se presta es el siguiente:

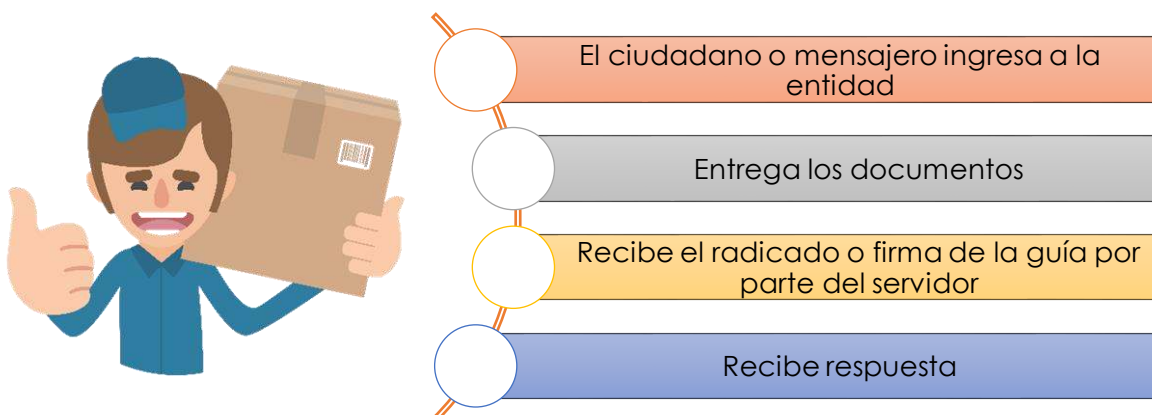


Los servidores públicos de la Gobernación de Caldas encargados del manejo de las redes sociales deben seguir las recomendaciones presentadas a continuación:

- Si bien los usuarios en las redes sociales no esperan una respuesta inmediata, si esperan que ésta se dé. Es importante establecer los tiempos mínimos y máximos de respuesta por parte de la entidad y darlos a conocer a los usuarios.
- Establecer mecanismos internos de consulta de las redes sociales para permanecer enterados de los mensajes que se reciben.
- No revelar información personal de los ciudadanos dentro del cuerpo de la respuesta.
- Utilizar la misma estructura de respuesta para comentarios del mismo tipo, pero añadiendo detalles particulares en cada uno de forma tal que no parezca la respuesta de un robot.
- Tener en cuenta la gramática y ortografía de los mensajes de respuesta.
- Procurar utilizar textos cortos en las actualizaciones y herramientas que permitan destacar publicaciones importantes. Utilice imágenes y videos para darle mayor visibilidad a la información.
- Desarrolle ejercicios de participación como encuestas, teniendo en cuenta los temas que son de interés para los ciudadanos.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Por medio de este canal, los ciudadanos pueden remitir sus comunicaciones escritas ya sea de forma personal o a través de una empresa de mensajería.



El ciclo de servicio que tiene lugar en la entidad para la atención por correspondencia es el siguiente:

Los servidores públicos de la Gobernación de Caldas encargados del manejo de la correspondencia deben seguir las recomendaciones presentadas a continuación:

- Tener a la mano los elementos necesarios para la recepción y radicación de la correspondencia.
- Salude amablemente: “Buenos días/tardes, mi nombre es (...), ¿en qué puedo servirle?”. Manifieste una expresión facial y corporal de disposición para el servicio.
- Pregunte al ciudadano su nombre para poder dirigirse a él, anteponiendo “Señor/a” antes de mencionarlo.
- Reciba los documentos que el ciudadano quiere radicar o que le entregue el mensajero. Verifique que el asunto sea competencia de la entidad. En caso de no serlo informe al ciudadano o al mensajero para que se dirijan a la entidad competente. Si el ciudadano insiste en radicarlo, entonces recíballo.
- En caso de no ser competencia de la entidad, remítalo a la entidad competente en el menor tiempo posible e informe de ello al ciudadano.
- Si el sobre es entregado por un mensajero, firme la guía o planilla del remitente.
- Si el sobre es entregado por el ciudadano, destápelo para revisar su contenido y anexos.
- Asigne un número de radicado al documento por orden de llegada. Registre la fecha y hora de recibido en el sistema.

***“Nada libera nuestra grandeza como el  
deseo de ayudar, el deseo de servir”***

***Marianne Williamson***

# ATENCIÓN PREFERENCIAL

A los ciudadanos en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, grupos étnicos minoritarios, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, niños, niñas y adolescentes, se les debe ofrecer atención prioritaria por parte de los funcionarios.

## Adultos mayores y mujeres embarazadas

Este grupo debe atenderse por orden de llegada. Una vez ingresen a la entidad se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.

## Niños, niñas y adolescentes

Este grupo tiene prelación en la atención sobre los demás ciudadanos. Ellos pueden presentar solicitudes relacionadas con asuntos de su interés particular. Se debe escuchar atentamente al ciudadano y otorgar un tratamiento reservado a su requerimiento. No se debe manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente está solicitando. El lenguaje para dirigirse a ellos debe ser acorde con su edad y no utilizar apelativos como “niño”, “mijito”, “joven”, entre otros, siempre diríjase a ellos por su nombre.

## Personas en situación de vulnerabilidad

Dentro de este grupo se reconoce a las víctimas de violencia, desplazados y personas en condición de pobreza extrema. Se debe evitar re victimizar a estos grupos, escuchando atentamente sus solicitudes y orientándolos sin mostrar ninguna clase de prevención. Se debe dignificar a este tipo de ciudadanos a través de un servicio de calidad.

## Grupos étnicos minoritarios

Incluye a las comunidades indígenas, palenqueras, raizales, afrocolombianas y pueblos gitanos. Bajo la premisa de brindar una atención preferencial de calidad, el servidor público debe verificar primero si el ciudadano se puede comunicar en español o si es necesario un intérprete para atender su solicitud. Si la entidad cuenta con uno, debe informársele para que se presente en la oficina a prestar apoyo. Si la entidad no cuenta con intérprete se debe considerar si el ciudadano viene acompañado por alguien que pueda comunicarse con el servidor público. De no ser posible

ninguna de estas situaciones, se pedirá al ciudadano que se comunique mediante señas; si bien puede ser un proceso dispendioso, se exige una actitud de paciencia y voluntad para prestar el servicio por parte del funcionario.

## Procedimiento para atención en lenguaje embera

1. Registrar por los medios electrónicos o escritos dispuestos por la Gobernación de Caldas la PQRSD recibida en lenguaje embera.
2. Registro en plataforma FOREST mediante los mecanismos establecidos para recepción de PQRSD.
3. Solicitar de manera formal a través de ésta plataforma, el apoyo de un etno-educador adscrito a la Secretaría de Educación del departamento para que traduzca el documento al español.
4. Una vez traducido, se envía a la oficina de atención al ciudadano y ésta lo direcciona a la secretaría competente para su gestión.
5. Generada la respuesta, se remite nuevamente a la oficina de atención al ciudadano mediante la plataforma FOREST en lenguaje español.
6. La oficina de atención al ciudadano remite al etno-educador adscrito a la Secretaría de Educación del departamento la respuesta en lenguaje español para que la traduzca al lenguaje embera.
7. El etno-educador traduce la respuesta a lenguaje embera y la envía a la oficina de atención al ciudadano mediante la plataforma FOREST.
8. La oficina de atención al ciudadano envía la respuesta en lenguaje embera al ciudadano.

## Personas en condición de discapacidad

Los servidores públicos deben reconocer las diferentes situaciones de capacidad para reconocer a los usuarios pertenecientes a este grupo. Se debe tratar al ciudadano con respeto, con naturalidad y evitar comportamientos incómodos como risas burlonas, comentarios imprudentes, miradas de doble sentido, hablarle en tono aninado, consentirle la cabeza, etc. Antes de prestar cualquier tipo de ayuda, primero pregunte al ciudadano: “¿Cómo desea que le colabore?, ¿Desea recibir ayuda?”. Si la persona trae consigo un acompañante, debe preguntarse si quien realizará la gestión es directamente el ciudadano con condición de discapacidad o si será el acompañante quien va a realizarla.

## Reconocimiento de las situaciones de discapacidad

### Atención a personas con discapacidad visual

Cuando se presenta una persona ciega o con algún grado de discapacidad visual a la oficina de atención al ciudadano, se le debe prestar atención preferencial. No se debe jalar a la persona de ninguna parte de su cuerpo ni de la ropa, y debe informársele continuamente sobre las actividades que se están desarrollando para atender su solicitud. Orientarlo durante la recepción de su solicitud y con las tareas que se deben realizar: “En frente suyo se encuentra el formato, a su derecha encontrará el bolígrafo”. Si la persona viene acompañada de un perro guía, no lo consienta ni juegue con el animal, no los separe. Al entregar documentos, manifieste con claridad de qué documentos se trata. Si la persona solicita ayuda para moverse, pose la mano de esta sobre su hombro o brazo. Si debe retirarse por algún motivo de su puesto de trabajo, debe informarle al ciudadano las razones y al regresar decirle que ha llegado.

### Atención a personas con discapacidad auditiva

A la oficina de atención al ciudadano pueden presentarse personas sordas, hipoacúsicas o con algún grado de discapacidad auditiva. Hable de frente a la persona, articulando muy bien las palabras sin exagerar, de forma pausada y clara. Evite taparse la boca o voltear la cara, para que facilite al ciudadano que pueda leer sus labios. Tenga particular cuidado con el lenguaje corporal que en esta situación puede ser muy relevante. Si no comprende lo que el ciudadano trata de comunicar, solicítele que lo escriba o que lo repita.

### Atención a personas con sordo ceguera

Informe al ciudadano que se encuentra allí presente, tocándolo de forma delicada, respetuosa y suave en el brazo o en el hombro. Permita que la persona finalice completamente una tarea antes de indicarle el siguiente paso. Vocalice correctamente las palabras. Si la persona viene con acompañante, pregúntele cual es el medio preferido por el ciudadano para comunicarse.

### Atención a personas con discapacidad física o motora

No cambie de lugar los instrumentos de ayuda de la persona como muletas, bastón, caminador, etc. Si el ciudadano se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a él/ella a una distancia mínima de un metro.

## Atención a personas con discapacidad cognitiva

Brinde la información de forma visual, con mensajes claros y concretos. Sea paciente, no solo al hablar sino también al escuchar al ciudadano, tenga que presente que es posible que la persona requiera más tiempo para entender los conceptos y suministrar la información por usted solicitada.

## Atención a personas con discapacidad mental

Identifique la necesidad de la persona haciendo preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo. Confirme que la información brindada al ciudadano ha sido comprendida en su totalidad. Evite las discusiones o críticas que puedan generar molestia o irritabilidad en el ciudadano.

## Atención a personas de talla baja

Si la oficina de atención al ciudadano no cuenta con las condiciones necesarias para atender a este grupo de ciudadanos, se debe buscar la forma de que la persona de talla baja quede a la altura del módulo de atención para que pueda comunicarse frente a frente con el servidor público. No trate al ciudadano como un niño, sino de acuerdo a su edad cronológica.



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) mediante circular número 027 del 28 de diciembre de 2017, la Gobernación de Caldas expide la carta de trato digno a la ciudadanía en la cual se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos ante las autoridades y los deberes de éstas últimas frente a los ciudadanos.

## Derechos de las personas ante las autoridades

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados ante cualquier dependencia de la Gobernación de Caldas.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios electrónicos o tecnológicos: <https://caldas.gov.co/>
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## Deberes de las personas ante las autoridades

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y los elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada la información de su contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Si bien el incumplimiento de estos deberes no podrá ser utilizado por la administración como pretexto para desconocer los derechos reclamados por las personas, sí podrá dar lugar a las sanciones respectivas del caso según la ley.

## Deberes de las autoridades en la atención

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## CANALES DE ATENCIÓN

**Presencial:** Carrera 21 entre Calles 22 y 23 en la ciudad de Manizales, Colombia. Oficina de atención al ciudadano. Primer piso. Lunes a viernes: 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m. (Cerrado fines de semana).

**Correspondencia:** Carrera 21 entre Calles 22 y 23 en la ciudad de Manizales, Colombia.

**Dirección electrónica PQRS:**

[atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

**Dirección electrónica notificaciones judiciales:**

[sjuridica@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:sjuridica@gobernaciondecaldas.gov.co)

**Telefónico:** Línea Nacional: 01 8000 916944; Líneas Locales: (57) 68 98 24 44

**Página Web:** <https://caldas.gov.co/>

## BIBLIOGRAFÍA



- Dirección Nacional de Planeación. Protocolos de servicio al ciudadano. Diciembre de 2013.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Constitución Política de Colombia.
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- Circular número 027 del 28 de diciembre de 2017 de la Gobernación de Caldas
- Vectores infográficos tomados de Freepik. [www.freepik.es](http://www.freepik.es)