

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC – I – 002	PÁGINA 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer instructivo para la atención a la ciudadanía y grupos de valor a través del canal telefónico – Call Center, línea identificada bajo el número (602) 7244326, con el fin de brindar información clara, veraz y oportuna, aplicando los lineamientos del protocolo de relacionamiento con la ciudadanía.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a la Unidad de Atención al Ciudadano, inicia con el ingreso a la plataforma SIPTIC, a través de la cual ingresan las llamadas y termina con la entrega de información y orientación a la ciudadanía.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este instructivo, es el Subsecretario (a) de Sistemas de Información y Secretario General de la Alcaldía de Pasto.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 190 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 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
25-Oct-23	01	RCC – 1 - 002	2 de 7	

- 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 Estatutaria 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.
- Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2195 de 2022. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así...(), PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1499 de 2017. Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Conpes 3785. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación (...), diciembre de 2013.

5. DEFINICIONES

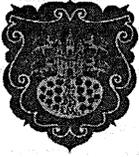
- **Canales de atención:** Son los medios y espacios utilizados por los ciudadanos para obtener información y orientación acerca de la oferta institucional que ofrecen las dependencias de la Administración Pública (presenciales y virtuales)

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC – I - 002	PÁGINA 3 de 7

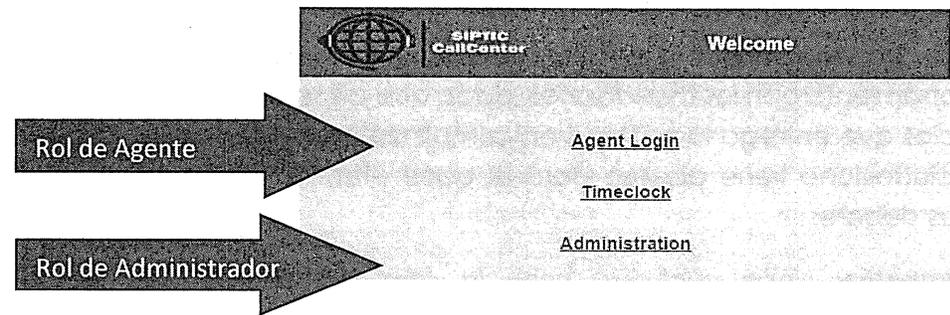
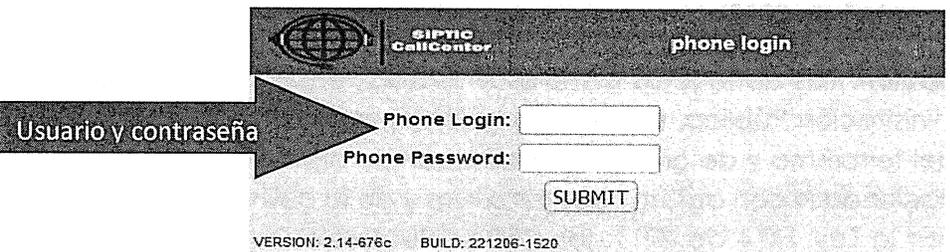
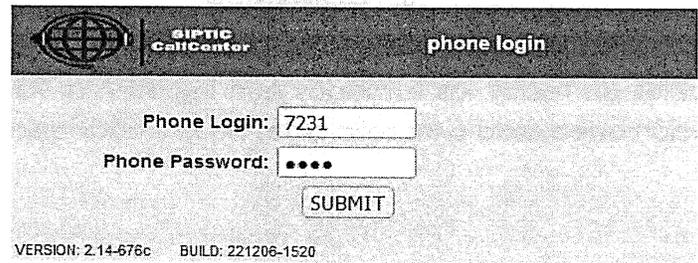
- **Call Center:** Centro de llamadas o centro de atención telefónica, cuyo canal principal es el canal telefónico a través del cual ingresan y se dirigen llamadas.
- **Voip:** Tecnología que permite transmitir voz a través de internet, realizar, recibir y transferir llamadas a otro tipo de dispositivo.
- **Portafolio de Oferta Institucional:** Constituye uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos, dado que allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.
- **Línea Anticorrupción:** Línea exclusiva para la atención de posibles actos de corrupción contra la Administración Pública.
- **Corrupción:** Es el uso de poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado. (Conpes 167 de 2013)
- **Acto de corrupción:** Las conductas penales enlistadas en los capítulos de delitos contra la Administración Pública, el medio ambiente, el orden económico y social, financiación del terrorismo y de grupos de delincuencia organizada, administración de recursos relacionados con actividades terroristas y de la delincuencia organizada consagradas en la Ley 1474 de 2011, los delitos electorales o cualquier conducta punible relacionada con el patrimonio público que hubiere sido realizadas.

6. CONTENIDO

A continuación, se relaciona la secuencia de actividades a realizar por parte de los agentes responsables de recibir las llamadas que ingresan a través de call center y garantizar la atención adecuada a las solicitudes de la ciudadanía.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC – I – 002	PÁGINA 4 de 7

Pasos para el ingreso a la plataforma SIPTIC

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC – I - 002	PÁGINA 5 de 7

SELECCION DE GRUPO DE AGENTE VALIDADOR DE LLAMADAS ENTRANTES

GRUPOS NO SELECCIONADOS	GRUPOS SELECCIONADOS
--- Aceptar todos --- IG CC ALCPASTO IG CC SISBEN PASTO	[Empty area for selected groups]

LLAMADA DE MEZCLA (saliente activa)
[REINICIAR](#) | [REMITIR](#)

→ Seleccionar el grupo

Inicié de sesión como usuario: ndavid en el telefono: SIP/7231 hacer campaña: ENTRANTE 2023-10-23 17:10:30 ID de sesión: 8600957 Llamadas en cola: 0

GUIÓN

Estado: **USTED ESTÁ ACTIVO** | Tiempo de clientes: | Canal: | Información útil

GRABACION DE ARCHIVO. | título: | Primero: | IM: | Último:

Número de registro: | Address1: | DIRECCION3: | estado: | CódigoPostal: |

START RECORDING | Address2: | ID del vendedor: | genero: U - Indefinido

Formulario Web | Ciudad: | Código de marcación: | Telefono: |

Formulario Web 2 | Provincia: | Correo electrónico: |

Aparar llamada | Telefono: |

Transferencia - Conf | Mostrar: |

Colgar al Cliente | Comentarios: |

Enviar DTMF |

MARCACION MANUAL | MARCACION RAPIDA

VERSION: 2.14.67ec CONSTRUIR: 221206-1520 servidor: 192.168.6.10
 Mostrar información del canal de conferencia

1. Ingresar a la plataforma SIPTIC Call Center a través de usuario y contraseña y disponer de los elementos necesarios para la atención (lápiz, papel), como también la oferta institucional para la correspondiente información por parte de los agentes que responden las llamadas.

2. Atención a Call Center (canal telefónico), aplicando protocolo de atención.

3. Brindar información clara, veraz y oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor, teniendo en cuenta las siguientes situaciones:

- Si desde el Call Center no se dispone de la información, se colocará la llamada en espera y será transferida a la Dependencia correspondiente,
- En caso de dificultad sobre la información solicitada, poner la llamada en espera, explicar la razón de la demora y si no es posible dar solución en el momento, se

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC – I – 002	PÁGINA 6 de 7

solicita al ciudadano facilitar un medio de comunicación por medio del cual se hará llegar la respuesta.

4. Realizar informes de seguimiento y monitoreo de manera trimestral al funcionamiento de call center que forman parte del informe general de pqrzd.

Atención a Línea Anticorrupción

Pasos para la atención a la línea Anticorrupción

Cuando ingrese una llamada para denunciar un posible acto de corrupción a través de la línea anticorrupción: (602) 7244326 extensión 1213, el agente de call center, toma nota respecto a la denuncia para radicación en Unidad de Correspondencia, en formato GD-F-028 – radicación de comunicaciones oficiales verbales y continua el trámite respectivo, teniendo en cuenta el concepto emitido por la Secretaría de Transparencia y lucha contra la corrupción, de Presidencia de la República y bajo los lineamientos establecidos en la Política de Protección de Datos Personales, actualizada mediante Decreto 0496 de 14 de diciembre de 2022.

- **Recepción:** La recepción de la denuncia se realizará por parte del agente de call center bajo los lineamientos de la Política de Protección de Datos Personales establecida en Alcaldía de Pasto y se explicará al ciudadano los canales presenciales y virtuales dispuestos para que aporte evidencias.

Call Center: +57 (602) 7244326

Call Center: +57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción.

Sede electrónica y Chat en Línea: www.pasto.gov.co

Correo: contactenos@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales: juridica@pasto.gov.co

Atención presencial/buzón de sugerencias:

Sede San Andrés Carrera. 28 No. 16-18 Frente al Parque Rumipamba

Sede Calle 18 No. 19-54 Centro de Atención Integral al Ciudadano

Sede Anganoy

- **Evaluación:** Una vez radicada la denuncia, se remite para evaluación, por parte del asesor jurídico competente, quien determinará si el asunto corresponde a una conducta que se podría constituir en un delito, un acto que se consumó o se trata de un proceso o actuación administrativa en curso, y si la misma, cuenta con la

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL INSTRUMENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER			
	FECHA 25-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO RCC – I – 002	PÁGINA 7 de 7

descripción de las circunstancias de modo tiempo y lugar, además de, identificar si se ha recibido otras denuncias por los mismo hechos o similar irregularidad, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 referente al factor de riesgo de corrupción,

Del resultado de la evaluación y en caso de constituirse en un presunto acto de corrupción, se remitirá a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID, para el trámite correspondiente como Entidad competente.

- **Tratamiento:** La Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID, se encargarán del tratamiento acorde a sus competencias.
- **Conclusión:** La Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario – DACID de acuerdo a sus actuaciones legales y normativas emitirá las conclusiones correspondientes.

La Unidad de Atención al Ciudadano realizará trazabilidad y seguimiento hasta la actuación final de la denuncia.

CONTROL DE CAMBIOS

Nº Revisión	Descripción de la Modificación	Fecha de Aprobación	Versión Actualizada

<p>Elaborado por:</p>  ANA MILENA RUALES BASANTE – SSI Abogada Contratista SSI  ANA ARLESA BURGOS ORDÓÑEZ – OPGI Profesional Universitario OPGI  MARTA ADELA MARTÍNEZ PATIÑO – UAC Profesional Universitario UAC	<p>Revisado Por:</p>  ANDRES FELIPE DAVID GÓMEZ Director DACID	<p>Aprobado por:</p>  ORLANDO CHAVES BRAVO Líder proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
---	--	---