

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>GUÍA</b>  <b>ATENCIÓN CANALES DE COMUNICACIÓN CON SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: SC_GU_02
		Versión: 1
		Vigente desde: 28/04/2023

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	DESARROLLO	2
3.	ANEXOS	3
4.	CONTROL DE CAMBIOS (N.A)	4

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>GUÍA</b>  <b>ATENCIÓN CANALES DE COMUNICACIÓN CON SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: SC_GU_02
		Versión: 1
		Vigente desde: 28/04/2023

## 1. INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos, genera un valor público, garantizando el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

A continuación, se establece una guía de atención, como herramienta de orientación, mejorando de manera continua la calidad de la atención a los ciudadanos por los canales telefónicos, chat y/o WhatsApp, fortaleciendo la comunicación e interacción de la entidad con el ciudadano.

Teniendo presente que existen al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando realiza trámites, iii) cuando realiza denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público, por lo cual desde el proceso de servicio al ciudadano como primera puerta de interacción se debe identificar claramente como actuar.

## 2. DESARROLLO

### INICIO DE LA LLAMADA

Personal (funcionario/contratista) PNNC:

- Buenos (días, tardes), Bienvenido(a) a Parques Nacionales Naturales de Colombia le habla XXXXX (nombre y apellido), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Señor(a) XXX, ¿En qué le puedo orientar?

**Nota:** Escuche con atención al ciudadano, evite distracciones, no consuma alimentos durante la atención, use un tono de voz modulado, no levante la voz ni tampoco hable muy bajo, que el ciudadano sienta al otro lado de la línea que estamos prestos para orientarle y guiarlo en las necesidades o requerimientos que posea, evite usar lenguaje informal o tutear a las personas, tomar nota exacta de la petición o requerimiento del ciudadano registrando la información en el Formato vigente registro de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia código SC\_FO\_05.

- Señor(a) XXXX, para continuar con la solicitud vamos a registrar sus datos personales los cuales serán tratados conforme a la ley 1581 de 2012 de habeas data:
  - ¿Se comunica usted como persona natural o como empresa?
  - Me indica su nombre completo por favor
  - Identificación
  - Dirección de domicilio
  - Correo electrónico
  - Número telefónico
  - Ciudad de la que se comunica

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>GUÍA</b>  <b>ATENCIÓN CANALES DE COMUNICACIÓN CON SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: SC_GU_02
		Versión: 1
		Vigente desde: 28/04/2023

- De acuerdo señor(a), me indicaba usted que requiere “XXXX” parafrasear la petición de la misma forma como se indicó, con el objetivo de identificar necesidad de aclaración en caso de requerirse.

**EN CASO QUE DEBA DEJAR EN ESPERA AL CIUDADANO, siga las siguientes indicaciones:**

- Sr(a). Xxxxxx, permítame un momento mientras valido la información.
- Si la consulta toma **más de 2 minutos** indicar al ciudadano: Sr(a). Xxxxxx, permítame uno a dos minutos más mientras valido la información.

Retome la llamada **cada 2 minutos** y agradezca la espera en línea indicando que aún se está validando la información.

- Gracias por su amable espera Sr(a). Xxxxxx, continúo validando su solicitud, permítame un momento más en línea por favor.

**NOTA:** Si se identifica que el ciudadano requiere un trámite ambiental liderado por la Entidad o por otra entidad del sector ambiente, indicar que su solicitud se realiza a través del aplicativo **VITAL** el cual permite realizar un seguimiento del estado del trámite.

**AL TERMINAR LA ORIENTACIÓN INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Señor(a) XXXX, estamos trabajando por mejorar la atención a la ciudadanía, por lo cual ¿Desearía participar de una breve encuesta de satisfacción?

- En caso afirmativo realizar las siguientes preguntas:
  - Si la respuesta es positiva, indicar las 4 preguntas relacionadas en la parte derecha del formato vigente, registro de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia código SC\_FO\_05, formato donde registrará las respuestas.
- Si la respuesta es negativa, agradecer al ciudadano y pasar a la despedida.

**DESPEDIDA**

Señor(a) XXXX, agradecemos su comunicación, recuerde que se contactó con Parques Nacionales Naturales de Colombia, “Es el momento de conocer y proteger”, recuerde que hablo con xxxx (nombre y apellido), lo invitamos a visitar nuestra página web y allí puede encontrar mayor información de la Entidad. La entidad le desea un feliz día, muchas gracias.

**3. ANEXOS**

N.A.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>GUÍA</b>  <b>ATENCIÓN CANALES DE COMUNICACIÓN CON SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: SC_GU_02
		Versión: 1
		Vigente desde: 28/04/2023

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS (N.A)

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Angélica María Pinto Duarte
	Cargo	Contratista – Grupo de Atención al Ciudadano
	Fecha	28/02/2023
Revisó	Nombre	César Augusto Cruz Urquijo
	Cargo	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
	Fecha:	16/03/2023
Revisó	Nombre	Mónica Rosania Sandoval Araque
	Cargo	Contratista - Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	30/03/2023
Revisó y Aprobó	Nombre	Julia Astrid del Castillo Sabogal
	Cargo	Subdirectora Administrativa y Financiera
	Fecha:	27/04/2023