

Política de Atención al Ciudadano

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN
UGPP – UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO.....	2
GENERAL.....	2
ESPECÍFICOS.....	2
MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
ATENCIÓN PRESENCIAL	3
ATENCIÓN TELEFÓNICA	4
PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	5
ATENCIÓN VIRTUAL SEDE ELECTRÓNICA.....	6
APLICACIÓN MÓVIL SEDE ELECTRÓNICA.....	7
ATENCIÓN ESCRITA.....	7
PROTOCOLOS DE ATENCION	7
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN	9
PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL	9
LLAMADAS DE ENTRADA EN EL CONTACT CENTER	9
LLAMADAS REALIZADAS AL CIUDADANO (WEB CALL BACK).....	10
MODELO DE EXPERIENCIA	10
ACCESO A CANALES	11

INTRODUCCIÓN

El presente documento permite presentar el marco por el cual La UGPP, realiza su modelo de atención para los ciudadanos en Pensiones y Parafiscales, identificando la normatividad en la cual permite que los ciudadanos en general puedan acceder a las entidades publicas para realizar sus trámites y servicios, de esta manera, que puedan tener dispuestos canales de atención, adecuados de acuerdo a sus necesidades.

Es por ello que, La UGPP, cuenta con los mecanismos de atención para los ciudadanos en general con el fin que tengan accesibilidad a los tramites y servicios que se realicen con la entidad, basados y en constante cambio en el mejoramiento de la calidad de nuestro servicio, brindando una mejor experiencia con la entidad y así estar alineados a la misión de la entidad, que dice: *“Generar una mejor **experiencia** de los **ciudadanos con la Unidad** por Atender las **solicitudes pensionales en forma clara, oportuna** y de acuerdo con la Ley, y consolidar una **cultura de cumplimiento** frente al Sistema de la Protección Social, donde los obligados y sus **familias sean y se sientan grandes beneficiados**”.*

OBJETIVO

GENERAL

Señalar los lineamientos y protocolos de atención, establecidos por La UGPP, los cuales sean como guía para la atención al ciudadano en Pensiones y Parafiscales en el ciclo de servicio y en cada un de los momentos de verdad que hagan que la experiencia al ciudadano sea recordada y reconocida por los ciudadanos.

ESPECÍFICOS

- Señalar el modelo de atención estructurado para los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- Citar los aspectos principales a desarrollar en los protocolos de Atención
- Establecer lineamientos y políticas de atención al ciudadano
- Cumplir con los lineamientos establecidos a través del ¹MIPG

¹ Modelo Integrado de Planeación y Gestión- Función Publica.

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La UGPP, dentro de su modelo de atención cuenta con sus servicios de atención:

- Presencial
- Telefónica
- Virtual
- Escrita

Es por ello que para cada uno de estas atenciones, se establece unos modelos de atención de cara a nuestros ciudadanos mediante los siguientes modelos.

ATENCIÓN PRESENCIAL



Es el centro de atención dispuesto por LA UNIDAD para atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta la entidad, el servicio es prestado por un asesor especializado en temas pensionales y/o parafiscales.

El Punto de Atención Presencial cuenta con un conjunto de características para la prestación del servicio tales como:

- Rotonda de asignación de turnos
- Módulos de atención prioritaria o preferencial
- Módulos de atención
- Pantallas de llamado de turnos con información adicional de trámites y servicios ofrecidos.
- Salas de recepción
- Calificadores de servicios

- Servicio de llamada directa al Contact Center Teléfono público
- Sistema de atención para población sorda - SIEL
- Cartelera de Avisos y Edictos
- Enfermería
- Adecuaciones físicas para población con discapacidad física
- Cafetería
- Baños
- Baños para población con discapacidad física

Servicios del Punto de Atención Presencial:

a. En materia Pensional

- Consulta del estado del trámite
- Asesoría en temas pensionales
- Información de trámites y requisitos
- Radicación de documentos para solicitar el reconocimiento de una prestación económica.
- Radicación de documentos para solicitar una novedad en nomina
- Radicación de derechos de petición
- Expedición de certificados pensionales
- Expedición de copias
- Notificaciones
- Interposición de recursos
- Atención FOPEP
- Atención COLPENSIONES

b. En materia Parafiscal

- Información sobre trámites
- Asesoría en el cumplimiento con los aportes al Sistema de la Protección Social.
- Radicación de documentos para dar respuesta a los requerimientos de LA UNIDAD.
- Notificaciones
- Interposición de recursos
- Información de trámites relacionados con procesos de fiscalización de LA UNIDAD
- Recepción de Denuncias
- Atención procesos de determinación y cobro
- Entrega de copias
- Atención temas de cobros

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Servicio dispuesto por LA UNIDAD para atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta la entidad, el servicio es prestado por un asesor especializado en temas pensionales y/o parafiscales, en donde se cuenta con los siguientes servicios:



En temas de Pensiones:

- Consulta del Trámite Pensional
- Información Notificación Pensiones
- Asesoría Pensional

En temas de Parafiscales

- Información General
- Asesoría en los aportes al Sistema de la Protección Social
- Notificación Actos Administrativos de Parafiscales
- Consulta del Trámite Parafiscal
- Información sobre Oficios Persuasivos
- Información sobre Denuncia
- Estado Cobro Coactivo

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL VIRTUAL



Es un centro de contacto, que permite mejorar la interacción entre un ciudadano y la entidad, utilizando sistema de video conferencia, con el fin de poder llegar a todas las partes del país sin desplazamiento de personal asesor, optimizando así recursos y garantizando un alto nivel de calidad con asesores capacitados para brindar información y asesoría, Brindar atención a los ciudadanos oportunamente poniendo a su disposición dispositivos virtuales, en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla, con el fin de garantizar el fácil acceso de la ciudadanía con la entidad.

Servicios del punto de atención virtual:

En materia Pensional

- Consulta del estado del trámite
- Asesoría general en materia pensional
- Expedición de Certificados de No Pensión
- Información de trámites y requisitos
- Radicación de documentos para solicitar el reconocimiento de una prestación económica.
- Radicación de documentos para solicitar una novedad en nomina
- Notificaciones
- Interposición de recursos
- Información de Cobros

En materia Parafiscal

- Información sobre trámites.
- Asesoría general en el correcto aporte al Sistema de la Protección Social
- Radicación de documentos para dar respuesta a los Requerimientos de los procesos de fiscalización de la Unidad.
- Radicación de Denuncias
- Notificaciones
- Información de trámites relacionados con procesos de fiscalización de LA UNIDAD
- Información de cobros

ATENCIÓN VIRTUAL SEDE ELECTRÓNICA.



Sábado, 7 de Diciembre de 2019
11:00:11

[Regístrate](#) [Ingresar](#)

¿Qué desea buscar?
Búsqueda Avanzada



Inicio	Trámites Parafiscales	Carpeta Ciudadano	PQRSF Pensionales	Servicios	Sobre la Sede
------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------	-------------------------------

Sede Electrónica

 <p>Consulte su Liquidación Detallada de Nómina Pensiones</p> <p>A través de este servicio usted podrá realizar la consulta de su liquidación detallada</p> <p>Consultar</p>	 <p>Denuncie la Evasión</p> <p>Si usted conoce sobre presuntos casos de evasión al sistema de la protección social denuncie aquí.</p> <p>Radicar</p>	 <p>Respuesta Acciones Persuasivas</p> <p>Aquí puede radicar solicitudes, respuestas y adjuntar los soportes que sustenten su condición o cambio de comportamiento</p> <p>Radicar</p>
--	--	--

Servicio que se encuentra dispuesto por La Unidad para los ciudadanos para radicación de sus solicitudes y respuestas a procesos de fiscalización provenientes de los aportantes y/o empresas de manera virtual correspondiente a tramites parafiscales y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias P.Q.R.S.F.D en materia parafiscal y pensional, radicadas a través del portal virtual de sede electrónica.

Servicios que se ofrecen en la Sede Electrónica:

- Radicación en de Derechos de Petición en Pensiones y Parafiscales
- Respuesta a Acciones Persuasivas

- Respuestas a Requerimientos de Información
- Radicación de Denuncias de Parafiscales
- Carpeta Ciudadana
- Consulta detallada de nómina de pensionados de la Unidad.

APLICACIÓN MÓVIL SEDE ELECTRÓNICA



Servicio que se encuentra dispuesto por La Unidad con una aplicación móvil en el celular para Android en donde ofrece servicios de radicación de PQRSFD, pensiones y Parafiscales.

ATENCIÓN ESCRITA

Atención a las solicitudes de los ciudadanos de PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias, tanto en temas de pensiones como Parafiscales, efectuados por medio escrito y radicados en puntos de operadores de correspondencia a nivel nacional o internacional y donde se emite una respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la Ley.

PROTOCOLOS DE ATENCION

La UGPP, la atención en sus canales destinados a la atención del ciudadano, se fundamenta en protocolos de atención los cuales están apoyados en los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), basados en los atributos del servicio como son:

- Respeto
- Amabilidad
- Confiabilidad
- Empatía
- Incluyente
- Oportuno
- Efectivo
- Innovador

Es por ello que la UGPP, dentro de estos lineamientos tiene establecidos los siguientes protocolos de atención en los canales de atención así:

- a) El asesor/agente deberá saludar de manera espontánea y respetuosa con el nombre o apellido del ciudadano, evitando palabras coloquiales. Ejemplo: Que hubo, Qué hay, etc.
- b) El asesor/agente debe presentarse con el nombre y apellido a gusto del asesor/agente.
- c) El asesor/agente deberá escuchar con atención al ciudadano para identificar su necesidad e interés. Si se identifica que el ciudadano que se contactó a través de cualquier canal de atención y recibió información o realizó algún trámite y el mismo fue efectivo, se deberá solo preguntar si desea actualizar algún dato.
- d) El asesor/agente deberá solicitar el número de identificación al ciudadano, sus nombres completos, y en qué calidad se comunica (este último no aplica para Punto de Atención Presencial).
- e) El asesor/agente realizará la vista 360° en todos los casos, conforme a la necesidad del ciudadano y en coherencia con la consulta que se tenga en el momento y la misma sólo debe mencionarse al ciudadano y/o aportante cuando apoye su gestión. El asesor podrá realizar la vista 360°; es decir en los aplicativos internos de la entidad ver las veces que se ha contactado un ciudadano en cualquiera por los canales de atención y el motivo de su contacto, por lo tanto, el asesor de servicio en el momento que considere necesario en la interacción realiza esta consulta.
- f) El asesor/agente deberá dirigirse al ciudadano por el nombre, y orientarlo para que explique claramente el trámite a realizar.
- g) Una vez confirmada la información el asesor/agente deberá continuar con el proceso de acuerdo con el trámite.
- h) El asesor/agente deberá escuchar y responder con empatía, comprendiendo la situación.
- i) El asesor/agente deberá parafrasear con el ciudadano durante toda la interacción, con el fin de validar que la información ha sido clara y cumple con lo solicitado por el ciudadano.
- j) Durante todo el tiempo de la interacción con el ciudadano, el asesor/agente deberá hacer uso de las normas básicas de cortesía.
- k) El asesor/agente deberá evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales; de ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a una información sencilla y clara. (excepto en caso de abogados).
- l) El asesor/agente deberá evitar interrumpir al ciudadano con el fin de identificar de manera clara y asertiva el requerimiento del ciudadano.
- m) Al cierre de la interacción el asesor/agente deberá despedirse de manera espontánea y respetuosa con el nombre o apellido del ciudadano, teniendo una actitud cálida, de servicio e interés en la atención, evitando palabras coloquiales. Ejemplo: Chao, adiós, etc.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se describe el modelo y los protocolos definidos para la atención en los principales canales de atención para la UGPP así:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Se realiza la descripción de las reglas de comunicación a seguir durante la atención:

- El orientador, asesor y coordinador mantendrá contacto visual con el ciudadano con actitud cálida, de servicio e interés en la atención.
- El asesor deberá entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto.
- Si el ciudadano requiere la información de todos los canales de atención, en el punto de atención presencial el asesor le entregará el documento con la información de los canales, en el punto de atención virtual, el asesor le indicará al ciudadano que sus compañeros de sala (orientadores, coordinador) le entregarán un documento con la información de los mismos.
- El asesor deberá siempre mantener el manejo y control de la atención enfocado en los temas relacionados con el trámite a gestionar.
- El asesor deberá realizar acompañamiento permanente al ciudadano, informando la gestión que se está realizando.

LLAMADAS DE ENTRADA EN EL CONTACT CENTER

Se realiza la descripción de las reglas de comunicación a seguir durante la atención:

- El agente deberá usar un tono de voz cálido, vocalizando y manteniendo una actitud de servicio e interés en la atención.
- El agente deberá entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto.

- Cuando el agente identifique que debe brindar información que requiera consulta en lo aplicativos en materia pensional se deberán seguir las instrucciones “Validación de Identidad”

LLAMADAS REALIZADAS AL CIUDADANO (WEB CALL BACK)

Se realiza la descripción de las reglas de comunicación a seguir durante la atención:

- Cuando el agente realice la llamada y el ciudadano informe que se le llame en otro momento o se identifica que se encuentra ocupado, y en esa interacción no se logra brindar la información, el asesor debe tipificar la misma como “volver a llamar” relacionando la fecha y hora acordada para comunicarse nuevamente, e informándole la nueva llamada de una manera amable y pausada, generando confianza e interés en resolver su solicitud.
- Si luego de brindar información o haber realizado alguna gestión, el ciudadano solicita que se le llame en otro momento para un nuevo proceso, el asesor deberá informar al ciudadano que se debe comunicar con las líneas de atención y/o llenar de nuevo el formulario en la página web. El agente deberá entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto.
- Cuando el agente identifique que debe brindar información que requiera consulta en los aplicativos en materia pensional, se deberán seguir las instrucciones Validación de Identidad.

MODELO DE EXPERIENCIA

En la UGPP, cuenta con un modelo de medición que permite evaluar la experiencia de los ciudadanos en los canales de atención, como también evaluar la experiencia de los procesos internos de las áreas de Pensiones y Parafiscales. Este modelo se desarrolla a través de una metodología exigente que es utilizada por empresas multinacionales reconocidas en los sectores de telecomunicaciones, banca, seguros, aerolíneas, entre otras, la cual evalúa en cada momento de verdad las emociones que le genera al ciudadano un trámite con la entidad.

Este modelo permite que el ciudadano realice la evaluación de los servicios en nuestros canales de atención y dejen por escrito, virtual o telefónico sus observaciones a lo que denominamos “Voz del Ciudadano”, y con esta información realizamos planes de mejoramiento en la atención y tramites con la entidad.

En la página web de la entidad en el www.ugpp.gov.co, se encuentra disponible para los ciudadanos los resultados de las encuestas de la experiencia con nuestros servicios en los canales de atención.

ACCESO A CANALES

La Unidad tiene una oferta de canales de atención a nivel nacional, para los ciudadanos de Pensiones y los aportantes independientes o empresas en el tema Parafiscal, los cuales se encuentran de la siguiente manera:

Canal de Atención	Ubicación	Horario de atención
Centro de Atención al Ciudadano	Calle 19 No. 68A - 18 Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 4:00 p.m.
Línea gratuita nacional	01 8000 423 423	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Línea fija desde Bogotá	4926090 - Línea de Cobros	
Llamada virtual	Página Web	
Página web	www.ugpp.gov.co	Permanente
Punto de Atención Virtual PAV Barranquilla	Centro Empresarial Américas II Calle 77B # 59-61 local 6 (Barranquilla)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.
Punto de Atención Virtual PAV Medellín	Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 – 70 Local 123 Medellín – Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua
Punto de Atención Virtual PAV Cali	Centro Comercial Chipichape Calle 38 Norte No. 6N -35 Local 8 -224 – Cali – Valle del Cauca	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.
Sede Electrónica	Ingreso a través de la página Web www.ugpp.gov.co	Permanente