



CIRCULAR No. No. 025
Del 23 de Marzo de 2023

DE:	SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PARA:	DESPACHO GOBERNADOR, SECRETARIOS DE DESPACHO, JEFE OFICINA JURÍDICA, JEFE OFICINA CONTRATACIÓN, JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, LÍDERES DE OFICINAS, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
ASUNTO:	IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL
FECHA:	23 DE MARZO DE 2023

Cordial Saludo

Para dar cumplimiento al Plan Acción Implementación del Modelo Integrado de Planeación y gestión (MIPG) 2022, de la Política de Servicio al Ciudadano, liderada por la Secretaría de Servicios Administrativos-Oficina de Gestión de Atención al Usuario y como medida de solución a las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en la medición de desempeño Institucional del año 2021, desde la Secretaría de Planeación Departamental y el equipo de trabajo del Sistema Integrado de Gestión, se invita a todos los servidores públicos y contratistas de la Gobernación del Putumayo a la implementación de la atención preferencial, para las actividades relacionadas con la atención al público.

La Secretaria de Servicios Administrativo, liderando la política de Servicio al Ciudadano establece que **la atención preferencial** hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con las mujeres gestantes o de niños en brazos, menores de edad y niños, las personas con algún tipo de discapacidad, los adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, para cualquier trámite referente a la atención, en la Gobernación del Putumayo. Lo anterior, en cumplimiento del Decreto- ley 019 de 2012, articulo 13, relacionado con la accesibilidad de las personas que deben ser atendidos preferencialmente, de manera rápida y ágil.

Los servidores públicos que presten el servicio de atención al usuario de la entidad deben tener trato preferencial de priorización en el turno con estos grupos poblacionales y acatar





el protocolo de atención preferencial¹, por lo tanto deben tener en cuenta estas Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros; si no es necesario para completar la atención solicitada; indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- **Instalaciones:** Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- **Ubicación:** Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Lo anterior con el fin de dar cumplimiento al Decreto-ley N° 019 de 2012, que establece la atención preferencial a las mujeres gestantes o con niños en brazos, menores de edad y niños, las personas con algún tipo de discapacidad, los adultos mayores y veteranos de la

1

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>





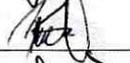
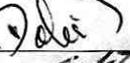
fuerza pública, en lugares de atención al público, esto con el fin de ser atendidos de manera prioritaria.

Las dependencias que prestan la atención al ciudadano, publicara una señalización en un lugar visible, donde él conocerá que la entidad, cuenta con una atención preferencial y podrá hacer uso de la misma.



Cordialmente,


YULEY NAYIBE RODRÍGUEZ TOBÓN
Secretaria de Servicios Administrativos

Elaboro	Stefany Urrea Pabón	Profesional de Apoyo SIGE-MIPG	Secretaría de Planeación	
Revisó	Ausberto Fajardo	Profesional Apoyo	Secretaría de Servicios Administrativos	
Reviso	Daladier Rojas R.	Profesional de universitario-TH	Secretaría de Servicios Administrativos	
Reviso	Oscar González Cortés	Profesional Especializado	Secretaría de Planeación	

