

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 ATENCIÓN	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 públicas para realizar sus trámites y servicios, de esta manera, que puedan tener dispuestos canales de atención, adecuados de acuerdo con 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 trámites 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: *“Garantizar la consolidación de la cultura de pago de las contribuciones parafiscales del Sistema de Protección Social y el seguimiento y control efectivos de su cumplimiento, con el fin de contribuir a la formalización del mercado laboral colombiano; y reconocer oportunamente y con calidad los derechos pensionales, para el bienestar de los ciudadanos.”*.

OBJETIVO

GENERAL

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

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 MIPG

¹ Modelo Integrado de Planeación y Gestión- Función Pública.

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 una de estas atenciones, se establece unos modelos de atención de cara a nuestros ciudadanos mediante los siguientes modelos.

ATENCIÓN PRESENCIAL



LA UNIDAD dispone puntos de atención presencial con el fin de atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta la entidad a través de asesores especializados en temas pensionales y/o parafiscales.

Los Puntos de Atención Presencial cuentan con un conjunto de características para la prestación del servicio tales como:

- Rotonda de atención
- Módulos de atención prioritaria o preferencial
- Módulos de atención
- Adecuaciones físicas para población con discapacidad física
- Pantallas de llamado de turnos con información adicional de trámites y servicios ofrecidos.
- Salas de recepción
- Cartelera de Avisos y Edictos¹
- Agendamiento virtual - <https://www.paef.ugpp.gov.co/UGPPCITAS/citasMain.php>

¹ Únicamente en la sede Presencial de Bogotá

Servicios en los Puntos 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 nómina
- Radicación de derechos de petición
- Expedición de certificados pensionales
- Expedición de copias
- Notificaciones
- Interposición de recursos

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
- Información y asesoría de los programas de gobierno

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Servicio dispuesto por LA UNIDAD para atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta la entidad, a través de asesores especializados en temas pensionales y/o parafiscales, en donde se cuenta con los siguientes servicios:

- Consulta en trámites Pensionales y Parafiscales
- Información notificación de pensiones y autorización de notificación electrónica
- Información sobre notificación de actos administrativos parafiscales
- Asesoría en los aportes al Sistema de la Protección Social
- Información sobre notificación de actos administrativos parafiscales
- Información sobre Oficios Persuasivos
- Información sobre Denuncia
- Estado Cobro Coactivo
- Información Cobro Persuasivo
- Información y asesoría de los programas de gobierno
- Información General

Los canales de atención que ofrece LA UNIDAD telefónico y virtual son:

Servicio	Acceso
Llamada de vuelta, videollamada y llamada virtual	https://www.ugpp.gov.co/llamadas-bogota
Servicio exclusivo para extrabajadores de Puertos de Colombia	https://www.ugpp.gov.co/epc

ATENCIÓN VIRTUAL SEDE ELECTRÓNICA

<https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/> - no-back-button

Martes, 12 de Octubre de 2021 09:39:46

Inicio Trámites Parafiscales Carpeta Ciudadano Trámites Pensionales Servicios Sobre la Sede Buscar

INGRESAR REGISTRO

Preguntas frecuentes
Consulte los instructivos de la Sede Electrónica y realice usted mismo sus trámites

Localizador de trámite
Continúe sus trámites guardados pendientes por finalizar y/o consulte sus radicados.

Beneficios tributarios
Manifieste aquí su intención de acogerse a los Beneficios Tributarios

PAEF
Aquí podrá radicar todas sus inquietudes respecto del programa de Apoyo al Empleo Formal

Denuncias o Respuesta a denuncias
Aquí informe presuntos casos de no pago o pago inexacto de aportes a seguridad social o radique su respuesta con ocasión a una denuncia

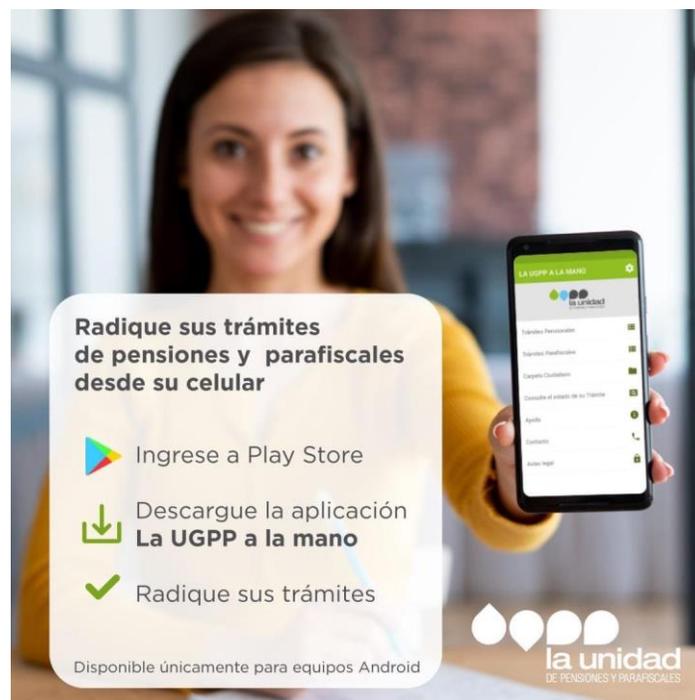
Servicio que se encuentra dispuesto por La Unidad para los ciudadanos para radicación de sus solicitudes y respuestas provenientes de los aportantes y/o empresas de manera virtual correspondiente a tramites parafiscales y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias 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
- Beneficios tributarios
- Respuestas programas del Gobierno Nacional
- Radicación de Denuncias de Parafiscales y respuestas

- Respuesta a Acciones Persuasivas
- Respuestas a Requerimientos de Información Procesos de fiscalización y cobro
- Reporte de sucesiones
- Solicitud de notificación electrónica
- Solicitud de revocatoria directa
- Reporte fallas PSE
- Acuerdo de pago Decreto 642
- Carpeta Ciudadana
- Chat de soporte

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.

Servicios que se ofrecen en la Sede Electrónica:

- Radicación en de Derechos de Petición en Pensiones y Parafiscales
- Beneficios tributarios
- Radicación de Denuncias de Parafiscales y respuestas
- Respuesta a Acciones Persuasivas
- Respuestas a Requerimientos de Información Procesos de fiscalización y cobro
- Reporte de sucesiones
- Solicitud de notificación electrónica
- Solicitud de revocatoria directa
- Reporte fallas PSE
- Acuerdo de pago Decreto 642
- Carpeta Ciudadana

ATENCIÓN ESCRITA

Atención a las solicitudes de los ciudadanos de PQRSFD (Peticiones, 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.

Los canales de atención y de consulta en línea que ofrece LA UNIDAD son:

Servicio	Acceso
Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias	https://www.ugpp.gov.co/Presente-PQRSD
Consulte el estado de su trámite pensional	https://www.ugpp.gov.co/edt
Consulte con su número de cédula	https://www.ugpp.gov.co/consulte-con-cedula
Pagos en línea – sanciones de procesos parafiscales	https://www.ugpp.gov.co/Pagos-en-linea-sanciones
Certificados de pensión y no pensión	https://www.ugpp.gov.co/Certificados-pension-no-pension
Sede Electrónica	https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/ - no-back-button
Consulta a los resultados de las postulaciones programas de gobierno	https://www.paef.ugpp.gov.co/ver20/consultas.php

PROTOCOLOS DE ATENCION

En la UNIDAD, 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 UNIDAD, tiene establecidos los siguientes protocolos de atención en los canales de atención:

- a) El asesor/agente deberá saludar de manera espontánea y respetuosa con el nombre o apellido del ciudadano, evitando palabras coloquiales. Ejemplo: Qué hubo, Qué hay, etc. Ajustar el tamaño de letra
- 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 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:

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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 y parafiscal se deberán seguir las instrucciones “Validación de Identidad”

VIDEO LLAMADA Y LLAMADA VIRTUAL

- Corresponde a otras alternativas de acceso a la entidad para la atención a los ciudadanos, las cuales se encuentran dispuestas en la página web de la Unidad.
- Se debe tener en cuenta los requerimientos técnicos y el diligenciamiento de los datos en el formulario de inicio relacionados en la página web, previo a iniciar la videollamada o llamada virtual.

- La atención de estos servicios será por uno de los asesores del contact center, el cual deberá entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto.

CHAT

- Es un canal de atención escrito que se encuentra dispuesto en la página web de la Unidad, brindando así otra alternativa de atención al ciudadano para acceder a los servicios que brinda la entidad tanto en materia pensional como parafiscal.
- El agente deberá escribir de manera clara para el ciudadano, sin usar abreviaturas, tecnicismos, sin abusar de las letras mayúsculas, siendo coherente y transmitiendo confianza al ciudadano.
- El agente debe mantener especial cuidado con la ortografía, con el fin de evitar confusiones o mal entendidos.
- El asesor no debe hacer el uso de emoticones, signos de interrogación sucesivos, etc

LLAMADAS REALIZADAS AL CIUDADANO (LLAMADAS DE SALIDA)

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.

LLAMADAS REALIZADAS AL CIUDADANO (WEB CALL BACK)

- Son solicitudes que se reciben a través de formularios de la página web, aplica para extrabajadores de Puertos de Colombia y para ciudadanos en general
- Estas solicitudes tienen como objetivo realizar una llamada de servicio e indagar al ciudadano sobre cuál es el requerimiento que solicitó por medio de la página web de la UGPP.
- 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 y parafiscal, se deberán seguir las instrucciones Validación de Identidad.

MODELO DE EXPERIENCIA

La UNIDAD, cuenta con un modelo de medición que permite evaluar la experiencia de los ciudadanos en los canales de atención, así como, 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:

Virtuales	 Sede Electrónica	 UGPP A LA MANO (Para equipos Android)	24 horas
	 Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co	 Formulario Escribanos	
	 Video llamada y llamada virtual		8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	 Chat		
Telefónicos	 Línea Fija Bogotá: 601 492 6090	Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 423	6:00 a.m. a 9:00 p.m.
	 Línea Fija Bogotá - Exclusiva para Cobro: 601 492 6099		
Presenciales Agende su cita	 Bogotá - SuperCADE Suba - Avenida Calle 145 No. 103B - 90 Módulo 74		Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.
	 Bogotá - C.C. Multiplaza Calle 19A # 72 - 57 locales B-127 y B-128	 Medellín - C.C Punto Clave Calle 27 No. 46 - 70 Local 123	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Sábado 9:00 a.m. - 1:00 p.m.
	 Cali - C.C. Chipichape Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8-224	 Barranquilla - C.E. Américas 2 Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106	
	Nuestros canales atienden días hábiles de lunes a viernes en jornada continua		