



Protocolo de Servicio al Ciudadano



Índice

1. *Introducción.*
2. *Alcance.*
3. *Atributos del buen servicio.*
4. *Canales de atención.*
5. *Evaluación de satisfacción del usuario.*
6. *Índice.*

1. Introducción

El Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía para mejorar la experiencia del usuario, brindando un servicio amigable, rápido y efectivo.



2. Alcance

Inicia a través de los canales de atención dispuestos al servicio del ciudadano para brindarle una solución a su requerimiento.

3. Atributos del buen servicio

1. Profesionalismo:

Soluciones a las necesidades de los ciudadanos.

2. Amabilidad:

Empatía y comprensión hacia sus inquietudes.

3. Paciencia y escucha:

Sin límite de tiempo para entender y resolver las consultas.

4. Claridad y comunicación efectiva:

Comprensión para responder.

5. Proactividad:

Disposición para brindar orientación, asesoramiento y apoyo.

7. Honestidad y transparencia:

Proporcionamos información veraz.

6. Efectividad y prontitud:

Garantizamos una respuesta o solución rápida a la consulta.

8. Seguimiento y mejora continua:

Implementar acciones para optimizar el servicio.

4. Canales de atención

A través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano disponemos gratuitamente de los siguientes canales:

Telefónico:

Permite a la ciudadanía realizar consultas, obtener información y recibir asistencia en tiempo real a través de una llamada telefónica, con personal capacitado para ayudar de manera amable y efectiva de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Soporte telefónico para el Sistema de Reporte en Línea (Sirel) y curso virtual: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

PBX: (+57) (601) 288 5222.

Línea gratuita Nacional: 01 8000 11 11 83

Virtual:

- Correos electrónicos:
 - atnciudadano@uiaf.gov.co
 - notificacionesjudiciales@uiaf.gov.co
 - soytransparente@uiaf.gov.co
- Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD).
<https://www.youtube.com/watch?v=MmsxEzWuYh>
- Chat Sistema de Reporte en Línea (Sirel) y curso virtual: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

El PQRSD está diseñado para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- **Peticiones:** Son solicitudes formales realizadas por los usuarios para obtener información adicional, servicios o productos específicos.
- **Quejas:** Corresponden a expresiones de insatisfacción por parte de los usuarios ante un producto o servicio que no cumplió con sus expectativas.
- **Reclamos:** Se refiere a la solicitud de los ciudadanos relacionadas con incumplimientos de acuerdos o normativas.
- **Sugerencias:** Constituyen propuestas o ideas ofrecidas por los usuarios para mejorar algún aspecto de la entidad, producto o servicio.
- **Denuncias:** Es una comunicación o declaración ante una autoridad pública en la que se informa de la existencia de unos hechos que pueden ser delictivos.

Infórmenos sobre temas de LA/FT

La UIAF quiere escucharlo. Ayúdenos a detectar posibles operaciones de lavado de activos y/o financiación del terrorismo. Cuéntenos si conoce algún caso.

Infórmenos en: <https://www.uiaf.gov.co/informenos>

Tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015

Derechos de petición

<i>Peticiones de información</i>	<i>10 a 15 días hábiles</i>
<i>Peticiones de interés general.</i>	<i>10 días hábiles</i>
<i>Peticiones de interés particular.</i>	
<i>Peticiones entre autoridades.</i>	
<i>Peticiones de entes de control.</i>	<i>5 días hábiles</i>
<i>Peticiones de entes de control político.</i>	
<i>Periodistas.</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Quejas.</i>	
<i>Reclamos.</i>	<i>30 días hábiles</i>
<i>Consultas.</i>	
<i>Sugerencias.</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Denuncias.</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Solicitud de copias o documentos.</i>	<i>10 días hábiles</i>

Sistema de Reporte en Línea (Sirel)

Se brinda orientación de cómo realizar:

- Solicitud de código.
- Solicitud de usuario.
- Actualizar datos.
- Cancelación de entidad.
- Cancelación de usuario.
- Error en reportes.
- Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS).
- Errores en acceso.
- Vinculación de entidades.
- Información de normatividad y anexos técnicos.

Curso virtual

Los módulos e-learning son herramientas de autoaprendizaje. El usuario podrá completar los cursos de forma satisfactoria de acuerdo con su disponibilidad de tiempo y ritmo de estudio.

Estos cursos no corresponden a una certificación de oficiales de cumplimiento, ni certifican horas de presentación.

El curso es totalmente gratuito y consta de 10 módulos.

Una vez finalizado el curso, se podrá descargar la respectiva constancia de su realización y aprobación.

5. Evaluación de satisfacción del usuario

Con el propósito de conocer la opinión de los ciudadanos respecto a cómo recibió la atención, la entidad permanentemente realiza encuestas de satisfacción en aspectos relacionados con la percepción del servicio prestado al ciudadano.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se reflejan en acciones de mejora continúa buscando superar las expectativas de nuestros usuarios.

Por la misionalidad de la entidad se omite el nombre del funcionario que atiende el requerimiento a través de los canales de atención. El colaborador se presenta como un operador.

¡GRACIAS!



/UIAFColombia



UIAF COLOMBIA



/UIAFColombia



UIAF COLOMBIA



/uiafcolombia



WWW.uiaf.gov.co