



CIRCULAR EXTERNA 005 DE 2020 **(01 DE SEPTIEMBRE)**

DE: SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL.

PARA: MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN, JÓVENES EN ACCIÓN, ADULTO MAYOR, POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD Y DEMÁS INTERESADOS.

ASUNTO: INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL PÚBLICO **SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL – PROGRAMAS SOCIALES .**

La Secretaría de Bienestar Social se permite presentar a los diferentes medios de comunicación y, principalmente, a los titulares beneficiarios de los programas: Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Personas Adulto Mayor y Personas con Discapacidad y demás programas de esta Dependencia, las directrices relacionadas con la atención al público.

Lo anterior, teniendo en cuenta el Decreto Municipal 0331 de 2020, por el cual se imparten instrucciones adicionales para la fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable en el municipio de Pasto y se dictan otras disposiciones, en concordancia con el Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020, mediante el cual se determina la fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable, y que de la misma manera, se encuentra en concordancia con la Resolución No. 1462 del 25 de agosto de 2020, expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, prorrogando la emergencia sanitaria hasta el 30 de Noviembre de 2020.

Se determinó que para los programas como: *Familias en acción y jóvenes en acción, adulto mayor y discapacidad*, y demás programas de esta Dependencia que requieran de la atención a distintas solicitudes o inquietudes, establecer los siguientes canales:

- a- Se priorizará la atención por medios virtuales o canales de comunicación no presenciales, esto es: vía correo electrónico y/o atención telefónica.
- b- Se prestará atención presencial únicamente en casos excepcionales.

La atención al público se realizará de acuerdo a cada Programa, así:

- **PROGRAMAS FAMILIAS EN ACCIÓN:**

1. Se recibirán en el correo electrónico pastomfa@gmail.com únicamente las solicitudes relacionadas con las novedades tipo 1 (*cambio de titular, cambio de grupo poblacional, actualización de documento de identidad, traslado de municipio, entrada o retiro de beneficiario y suspensión de beneficiario o de familia*), de las cuales se verificará cada caso y brindaremos la información necesaria.
2. Los beneficiarios del Programa Familias en Acción que **NO HAN ACTUALIZADO** sus datos, deben comunicarse a los siguientes números de teléfonos: **3163556592, 3166623753, 3215697632, 3136733000, 3136968634, 3188087612, 3135945165, 3183525580, 3163415955, 3217935640, 3186542109**, a través de los cuales se realiza esta clase de actualización y se brindará cualquier tipo de información referente a los programas.
3. Por ningún motivo se aceptarán solicitudes a través de las aplicaciones móviles como WhatsApp, mensajes de textos, etc., única y exclusivamente se atenderá solo por llamadas telefónicas.



- **PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN:**

1. Para el Programa Jóvenes en Acción se atenderá las solicitudes y requerimientos a través de llamadas telefónicas a los siguientes contactos: **3152451714,** **3186518970** y/o al correo jovenesenaccion@bienestarsocialpasto.gov.co.

- **PROGRAMA ADULTO MAYOR**

1. Para consultar cualquier inquietud comunicarse a las siguientes líneas telefónicas: **3174467443, 3173919413, 3207253594, 3184767555, 3162545161, 3107176312, 3185160469, 3188212889, 3115343401, 3137137304, 3154973896, 3205450855.**
2. Para el proceso de pre - inscripciones del programa Colombia Mayor subsidio económico, actualmente se deberá hacer por parte del usuario de manera virtual a través de la plataforma, <https://www.pasto.gov.co/index.php/programas-sociales/10917-programa-colombia-mayor> posteriormente, realizado dicho trámite se arrojará automáticamente un número de radicado para que el usuario constantemente pueda verificar el estado de su pre – inscripción.
3. Cualquier petición referente al programa de Subsidio Económico Colombia Mayor, podrá remitirse a los correos electrónicos: colombiamayor@bienestarsocialpasto.gov.co bienestarsocial@pasto.gov.co
4. Para cualquier otro asunto referente al programa de Adulto Mayor, escribir el asunto junto con los datos de contacto del usuario, al correo electrónico: bienestarsocial@pasto.gov.co

- **PROGRAMA DISCAPACIDAD**

1. La atención a beneficiarios del Programa de atención integral a personas con discapacidad severa múltiple, asesoría jurídica o cualquier inquietud para la población con discapacidad se deberá realizar a través de llamada telefónica a los siguientes números 3103744053 – 3113743880.

El horario de atención para todos los Programas será de lunes a viernes en horario comprendido entre las 8:00 Am a 4:00 Pm.

Así mismo reiteramos que para la radiación de peticiones, quejas o reclamos de cualquier índole, se encuentra habilitado el correo electrónico contactenos@pasto.gov.co.

Atentamente,

LEIDY ALEXANDRA JARAMILLO MARTINEZ
Secretaria de Bienestar Social

Reviso: Héctor Javier Ortega Zambrano
Subsecretario de Gestión y Proyectos

Reviso: Álvaro Javier Zarama Burbano
Subsecretario de Promoción y Asistencia Social

Proyecto: Juan José Caviedes Rey
Abogado Contratista SBS