

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE
ROLDANILLO, VALLE - INTEP**

**PROTOCOLO DE SERVICIO EN
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

ROLDANILLO, JUNIO DE 2019

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. GENERALIDADES	5
1.1. CALIDAD DEL SERVICIO.....	5
1.2. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?	5
1.3. ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO.....	5
1.4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES.	6
1.5. ACTITUDES Y HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL CIUDADANO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES	7
2. MARCO NORMATIVO.....	8
3. ALCANCE.....	9
4. OBJETIVO.....	10
5. PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	11
5.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL	11
5.1.1. Recomendaciones generales	11
5.1.2. Ingreso a la Institución.....	13
5.1.3. Desarrollo de la Atención.....	13
5.1.4. Atención por parte de los Celadores.....	13
5.1.5. Atención en Servicio a la Ciudadanía / Ventanilla Única	13
5.1.6. Atención Preferencial.....	17
5.1.7. Gestión Documental	20

Comprometidos con la Excelencia



5.2.	CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO.....	26
5.3.	CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.....	26
5.3.1.	Solicitud de espera de la llamada.....	27
5.3.2.	Transferencia de llamada.....	27
5.3.3.	Llamadas Personales de los funcionarios.....	27
5.4.	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	27
5.4.1.	Correo Electrónico.....	27
5.4.2.	Chat Virtual.....	28
5.4.3.	Redes Sociales del INTEP.....	29
5.4.4.	Recepción de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición SQRDP.....	30
6.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES .	31
6.1.	DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	31
6.2.	DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	31
6.3.	DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS DEL INTEP CON LOS CIUDADANOS.....	32
	GLOSARIO.....	33
	BIBLIOGRAFÍA.....	36

Comprometidos con la Excelencia



INTRODUCCIÓN

El INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP, es una Institución de Educación Superior, que se caracteriza por su vocación e identidad, la cual se manifiesta en los campos de los conocimientos y el trabajo en actividades de carácter técnico, tecnológico y universitario, debidamente fundamentadas en la naturaleza de un saber, cuya formación garantiza la interacción de lo intelectual con lo instrumental, lo operacional y el saber técnico, tendrá en cuenta el siguiente Protocolo de Servicio en Atención a la Ciudadanía, como herramienta para todos los funcionarios que laboran en esta Entidad.

El INTEP, dando cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011, donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción, y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por este motivo el INTEP establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de sus usuarios y las políticas institucionales.

La primera imagen que toman los ciudadanos al momento de establecer contacto con el INTEP es determinante en la percepción que se puede llevar sobre la prestación del servicio y la satisfacción que puede alcanzar; por tanto se establecen mecanismos que le permiten a los servidores públicos y/o contratistas prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y hacer la gestión del INTEP eficaz, eficiente y efectiva.

Comprometidos con la Excelencia



1. GENERALIDADES

1.1. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene cada uno de los grupos de valor sobre el producto o servicio prestado.

1.2. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?

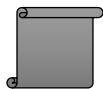
El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a las necesidades de un ciudadano; se llevan a cabo mediante procedimientos previamente definidos en los que participa el ciudadano desde el momento en que presenta la solicitud hasta la prestación concreta del servicio. El concepto de ciudadano define a la persona destinataria de bienes y servicios dentro del Estado social de derecho.

1.3. ENFOQUE INTEGRAL DEL SERVICIO

La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente. Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública¹.

¹ Manual de Gestión Ética para las entidades del Estado. Pág. 72.

1.4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES.²



CONFIABILIDAD

Capacidad de desempeñar una función requerida, en las condiciones establecidas.



CREDIBILIDAD

Actitud consistente en no engañar al usuario para lograr el enganche y realizar la prestación del servicio.



COMUNICACIÓN

Acción consistente en mantener informado al usuario, con un lenguaje corporal tranquilo que transmita seguridad y entendimiento.



COMPRENSIÓN AL USUARIO

Mantener la atención en el usuario para entender qué desea y cumplir al pie de la letra con su solicitud.



ACCESABILIDAD

A través de este atributo se mantienen varios canales de contacto con el usuario (buzones de sugerencias, quejas y reclamos), tanto físicamente como en el sitio web.



CORTESÍA

Acción consistente en atender con simpatía, respeto y amabilidad. La educación y las buenas maneras son obligatorias.



PROFESIONALIDAD

Representa las destrezas necesarias y el conocimiento en la ejecución del servicio, por parte de todos los miembros de la entidad.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Corresponde a la disposición de ayudar a los usuarios, sirviéndoles rápida y oportunamente. Debemos estar al tanto de sus dificultades, para estar un paso adelante de ellas, lo cual se puede lograr retroalimentándonos con sus observaciones.



FIABILIDAD

Capacidad institucional de servicio óptimo sin problemas.



ELEMENTOS TANGIBLES

Está representado en unas instalaciones físicas idóneas, cuyos equipos se encuentren en buenas condiciones y un personal altamente calificado que permita acercamiento al usuario.



EFFECTIVIDAD

La atención prestada por el personal de la empresa, debe dar respuesta y solución a la inquietud o al requerimiento de los usuarios.



AGILIDAD

Implica que el servicio debe prestarse de manera oportuna, es decir, en el menor tiempo posible y en el momento requerido.



INCLUYENTE

La atención debe brindarse sin discriminación alguna, acorde con la condición humana.

² Manual de Servicio al Usuario. Imprenta Nacional de Colombia. Página 7.

1.5. ACTITUDES Y HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL CIUDADANO, APLICA PARA TODOS LOS CANALES³



RESPECTO

Implica estar atento para escuchar las dudas del usuario, dedicando el tiempo necesario



CAPACIDAD DE ESCUCHA

Es una competencia comunicativa que implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y de conformidad con ello, proceder a emitir una respuesta efectiva al interlocutor.



EMPATÍA

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.



TOLERANCIA

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.



ACTITUD POSITIVA

Desempeñarse con ánimo, vocación de servicio y amor por la actividad desarrollada. Las personas con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido y demuestran un fuerte espíritu de equipo.

³ Manual de Servicio al Usuario. Imprenta Nacional de Colombia. Página 8.



2. MARCO NORMATIVO

Las normas que regulan los protocolos de servicio al usuario son:

- Constitución Política: Artículos 1, 13, 23, 74, 83, 84, 209 y 365.
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002.
- Normas del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas en Colombia.
- Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.
- Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2011. Artículo 7°.
- Ley 1171 de 2007. Artículo 8° y 9°
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 2573 de 2014. Artículo 4°
- Ley 1618 de 2016
- Decreto 1499 de 2017

Documentos:

- CONPES 3649 DE 2010
- CONPES 3650 DE 2010
- CONPES 3785 DE 2013

Comprometidos con la Excelencia



3. ALCANCE

En el presente documento se dará a conocer el **PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, a las personas relacionadas con el **Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP**, con el fin de mejorar la atención al personal (interno y externo), su finalidad será el conocimiento de las normas y reglamentaciones generales para la misma, teniendo cambios significativos para el manejo de cada dependencia de la Institución.

Con el protocolo se orientará a los directivos, docentes y administrativos, sobre la manera como deberán atender a las personas dentro de las instalaciones, para garantizar la confianza, lealtad y satisfacción de los usuarios, así como el compromiso, el sentido de pertenencia y profesionalismo del respectivo equipo de trabajo

Para ello se explicará de manera concreta y detallada los diferentes procesos que se tendrán para el alcance de los mismos, teniendo en cuenta el manejo de los valores, principios institucionales, reglamentaciones de los estudiantes y colaboradores, proceso de orientación y seguimiento por parte del equipo de trabajo del área del talento humano como parte fundamental para el desarrollo adecuado de los procesos de atención en cada dependencia con los usuarios.

Comprometidos con la Excelencia



4. OBJETIVO

Establecer las pautas y procedimientos que deben aplicarse en todas las relaciones de los servidores públicos del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP, con la ciudadanía en general.

En el Protocolo de Servicio en Atención a la Ciudadanía, se contemplan los principios básicos que deben ser replicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: escrito, presencial, telefónico y virtual.

Comprometidos con la Excelencia



5. PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son mecanismos de comunicación establecidos por el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP, a través de los cuales los ciudadanos caracterizados pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Institución.

Los Canales de Atención son los siguientes:

- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos del INTEP, cuando éstos acceden a sus instalaciones físicas, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución.
- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, documentación.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Institución, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al chat y el formulario electrónico disponible en la página web del INTEP, el correo electrónico y redes sociales institucionales.

5.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Es un canal en el que ciudadanos y servidores públicos, interactúan en persona en las instalaciones del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución.

5.1.1. Recomendaciones generales

Presentación personal: La presentación personal, influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la institución. La identificación (carnet), del servidor debe estar visible.

Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus

Comprometidos con la Excelencia



necesidades no son importantes; por esto, es significativo por parte del funcionario, abstenerse de realizar cualquiera de dichas acciones en su puesto de trabajo.

Expresividad en el rostro: La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

Voz y lenguaje: El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz, a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. Utilizar lenguaje inclusivo.

Postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

Puesto de trabajo: En el proceso de atención, es importante y aconsejable que la persona encargada de atender al ciudadano tenga un especial cuidado con la apariencia del espacio físico donde presta el servicio, para ello debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Llegar minutos antes de que se inicie la jornada laboral.
- Las oficinas o puestos de trabajo deberán estar aseados antes de iniciar la jornada laboral.
- No tener elementos personales o distractores (fotos, revistas, juegos o adornos) sobre el puesto de trabajo, estos deberán estar guardados en los sitios destinados para tal fin.
- Mantener el puesto de trabajo libre de comidas y bebidas.
- Revisar diariamente que los implementos y equipos de oficina estén completos y en total funcionamiento.

Saludo inicial: El funcionario de la Institución, en todos los canales de atención usados dentro del protocolo de Servicio en Atención a la Ciudadanía, debe saludar amablemente diciendo: *“Bienvenido/a al INTEP, mi nombre es, ¿qué servicio solicita?, ¿en qué le puedo colaborar?”*. Orientar al ciudadano para que se dirija a la dependencia que le prestará el servicio y en lo posible comunicarle al visitante el nombre del servidor que lo va a atender.

Comprometidos con la Excelencia



5.1.2. Ingreso a la Institución

Es importante que el funcionario encargado de la atención al ciudadano, esté familiarizado con las instalaciones de la Institución, conozca la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los puntos de fotocopiado. De igual forma, debe estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

5.1.3. Desarrollo de la Atención

Este tipo de atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones del INTEP, y su primer contacto es realizado por un funcionario de la Institución, ya sea el Celador de turno o la persona encargada de Atención al Usuario o Ventanilla Única.

5.1.4. Atención por parte de los Celadores

Los celadores deben:

- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar como se indica en las recomendaciones generales el numeral 5.1.1. Recomendaciones Generales (página 11).
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, “mi amor”, entre otros.

5.1.5. Atención en Servicio a la Ciudadanía / Ventanilla Única

- Saludar como se indica en el numeral 5.1.1. Recomendaciones Generales (página 11).
- Tener el listado de extensiones telefónicas a la mano.
- Recibir, registrar, archivar y entregar a la mayor brevedad posible todos los documentos que ingresen a la institución.
- Abstenerse de conversar, hablar por teléfono o chatear mientras atiende al ciudadano, al menos que se requiera para dar solución a sus inquietudes.
- En época de inscripciones y matrículas el funcionario debe tener la información actualizada para brindar una buena atención al ciudadano o usuario que solicite el servicio
- Indicar al ciudadano el procedimiento a realizar y antes de entregarle el respectivo turno comunicarle, cuando sea necesario, el tiempo aproximado en que será atendido, esto ayuda a que el solicitante sea consciente del tiempo a

Comprometidos con la Excelencia



disponer para su diligencia.

- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su respectivo trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales del INTEP que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Si un ciudadano no trae alguno de los documentos solicitados para realizar su trámite, indicarle qué falta, e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad para que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- En época de inscripciones y matrículas, informar al ciudadano que se debe dirigir a la sala de espera y estar pendiente de las pantallas que le indicaran el número de la ventanilla donde podrá ser atendida su solicitud.

✓ **Contacto inicial**

- Saludar como se indica en el numeral 5.1.1.Recomendaciones Generales (Página. 11).
- Preguntarle al Ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Abstenerse de dirigirse al ciudadano en tercera persona (no tutear).
- Recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con los funcionarios, es siempre la imagen que él mismo tendrá del INTEP.

✓ **Durante la atención**

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que se entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Comprometidos con la Excelencia



✓ Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “*Gracias por esperar*”.

Aunque el buen servicio sea la regla; tanto de forma presencial como telefónica, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación; en estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Comprometidos con la Excelencia



✓ **Solicitud de información**

Si el funcionario tiene la respuesta de la información solicitada, ésta debe ser entregada inmediatamente, en caso contrario, si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicar al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
- Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del INTEP en donde se encuentra el ciudadano, el servidor público le explicará por qué debe remitirlo a otra dependencia de la Institución.
- Si es en otra dependencia del INTEP, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle la mayor información que sea posible, como por ejemplo dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar, entre otros; teniendo en cuenta que la información que brinde es de su conocimiento y sí está autorizado a brindarla.

✓ **Finalización del servicio**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente, preguntarle como regla general: *¿Hay algo más en que pueda servirle?*
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Comprometidos con la Excelencia



5.1.6. Atención Preferencial

El INTEP, brindará una atención preferencial a aquellas personas que se encuentren en situaciones particulares; como adultos mayores, mujeres embarazadas, niñas y niños, personas de talla baja, personas en condición de discapacidad, entre otros.

✓ **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- Una vez ingresan a la institución, el servidor público debe conocer sus necesidades para orientarlos adecuadamente hacia la dependencia correspondiente.
- La atención dentro de este grupo de personas, se debe realizar como prioridad.

✓ **Atención a niñas y niños**

- Las niñas y los niños serán atendidos en algunas áreas donde se recibirán para prestarles un servicio que aporte a su aprendizaje integral.
- Este grupo de personas tienen prioridad en la atención.
- Hablarles con respeto al dirigirse a ellos
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene en cambio, preguntar para entender.
- Es necesario hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

✓ **Personas en condición de discapacidad**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte: “*¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?*”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Comprometidos con la Excelencia



✓ **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “*Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo*”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al canino.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si ha de leerle algún documento hágalo despacio y con claridad.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- No deje objetos que puedan presentar un obstáculo en las zonas de paso, como sillas, cajones entre otros.

✓ **Atención a personas con discapacidad auditiva - sordas o hipoacusias**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara, pausada y sin necesidad de subir el tono de voz.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

✓ **Atención a personas con sordo - ceguera**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Comprometidos con la Excelencia



✓ **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- Es importante tener siempre una actitud de colaboración.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Utilizar la oralidad en caso de presentar discapacidad motora, para poder entender sus necesidades y que la persona pueda expresarse con mayor seguridad.

✓ **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Asegurarse que la persona haya comprendido la información de manera correcta, de manera discreta decirle que repita la información suministrada.

✓ **Atención a personas con discapacidad mental**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

✓ **Atención a personas de talla baja**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Dirigirse a la persona con naturalidad y respeto.

Comprometidos con la Excelencia

5.1.7. Gestión Documental

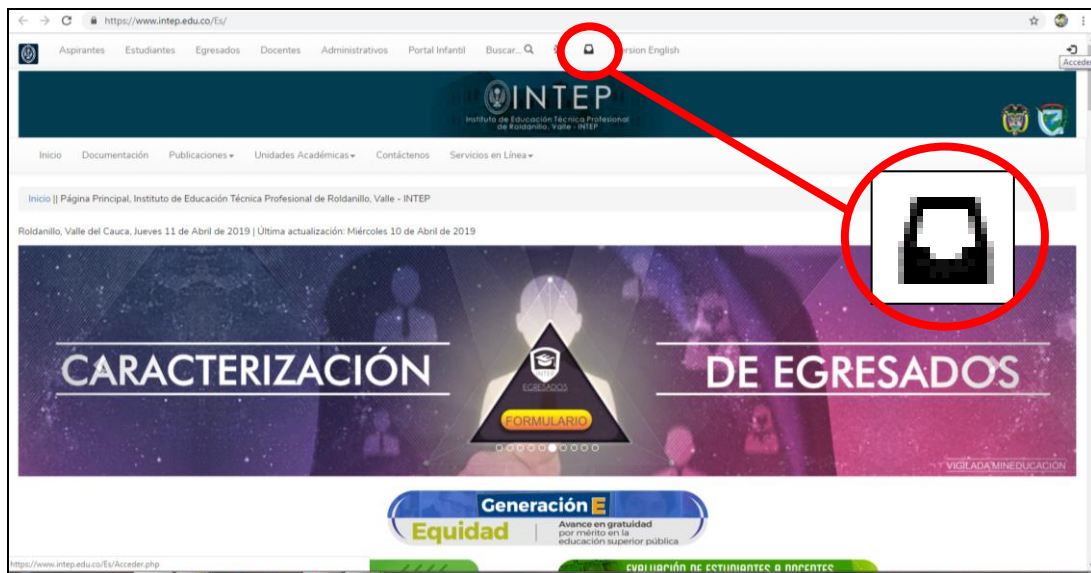
Siempre que se genere algún tipo de comunicación oficial sea recibida o despachada, tanto el ciudadano o usuario externo como el interno, debe realizar la radicación de los documentos oficiales o cualquier tipo de correo en la Ventanilla Única o Atención al Ciudadano del INTEP; el funcionario debe seguir los siguientes pasos:

- Saludar como se indica en el numeral 5.1.1.Recomendaciones Generales (página 11).
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano sin interrumpirlo; tenga en cuenta de lo asertiva que sea la comunicación en este punto, depende en gran medida el éxito de la prestación de la atención.
- Hablar en un tono moderado y claro, vocalizando bien, manteniendo contacto visual y buena postura, así poder brindar un excelente servicio.

✓ Comunicaciones Oficiales - Software Sevenet

El INTEP posee el software Sevenet, para la radicación de las comunicaciones oficiales y a continuación se describen los pasos que deben cumplir los funcionarios del INTEP para su operación:

- Ingrese a la página web del INTEP; en la parte superior derecha se encuentra un icono denominado Ventanilla Única.



- Haga clic para ingresar.

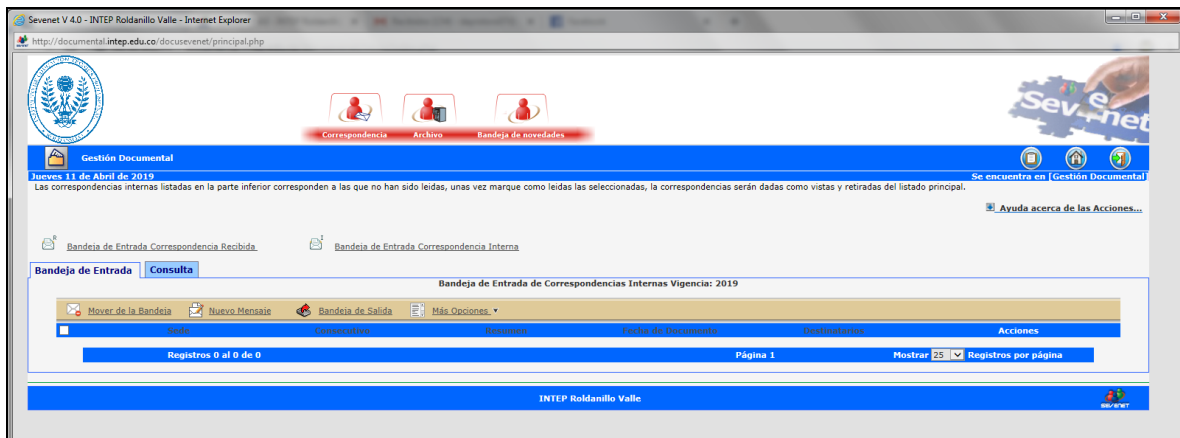
Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



- Digite el usuario y la clave en el recuadro pequeño (estos datos son suministrados por el funcionario encargado de la Ventanilla Única); el usuario siempre va a ser la letra inicial de los nombres y el primer apellido y la clave se le asigna un número inicial de seis (6) dígitos, por ejemplo: 123456, luego dar enviar.

Al dar enviar, ingresa a la ventana principal del programa Sevenet.

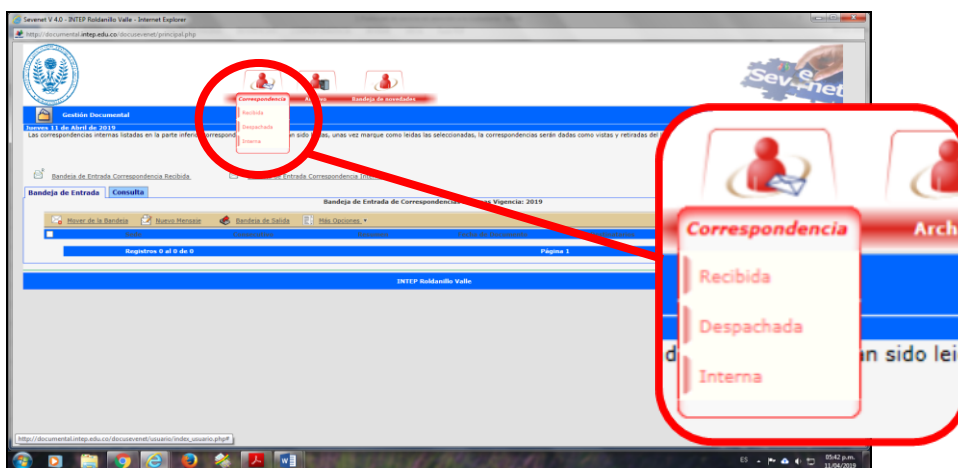


Comprometidos con la Excelencia

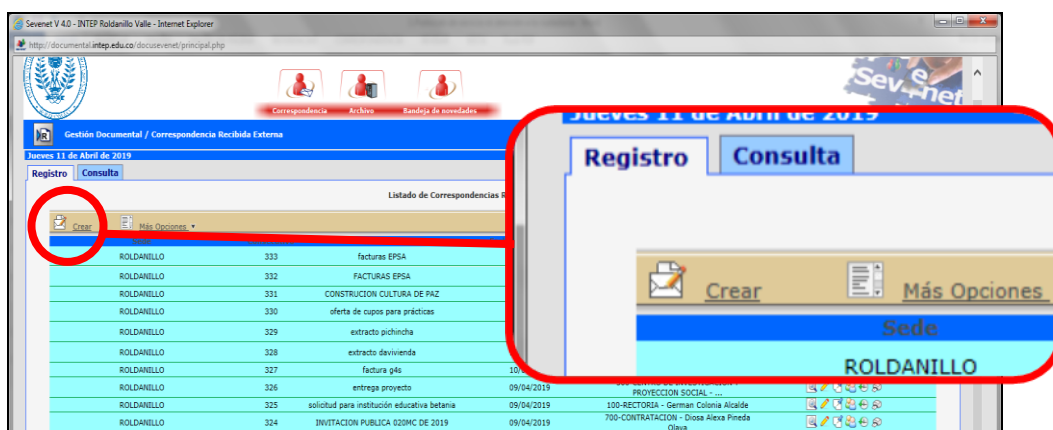
Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co

✓ **Comunicaciones oficiales recibidas:**

- Siga los pasos mencionados en el numeral 5.1.7. Gestión Documental (página 19).
- Reciba y revise los documentos oficiales a radicar, asegúrese que el ciudadano o usuario, posea un duplicado de dicho documento, para que la persona quede con copia del radicado.
- Ingrese al software de Ventanilla Única – Sevenet como se indica en el punto Comunicaciones Oficiales - Software Sevenet (página 20).
- En la parte superior haga clic en “Correspondencia”, allí se despliegan tres opciones (Recibida, Despachada, Interna).

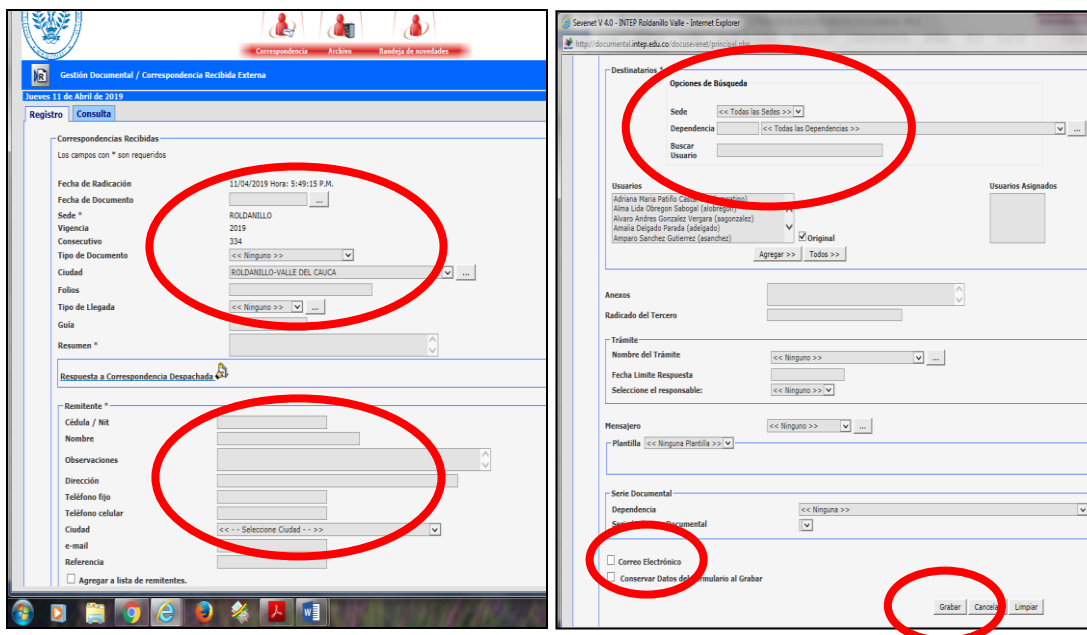


- Haga clic en “Recibida”, allí se despliega un listado de la correspondencia que ha sido radicada a la fecha. En la parte superior elija la opción “Crear”.



- Se abre una ventana para ingresar la información del documento y del ciudadano o entidad que lo envía o generó.

Comprometidos con la Excelencia

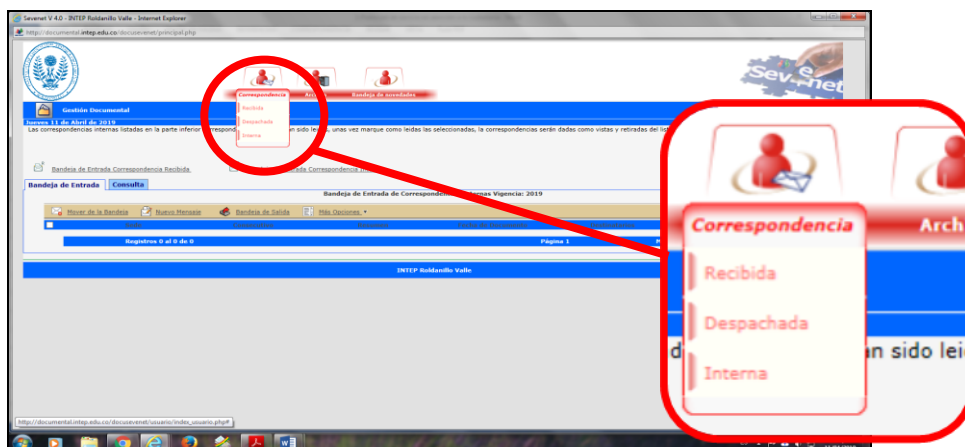


- En la parte inferior seleccione la opción “Grabar” y allí se despliega una ventana en donde indica el número de sticker a imprimir.
- Coloque el sticker en la parte superior derecha del documento (original y copia) y entregue al ciudadano la copia del documento con el número de radicado.
- Escanee el documento original para que quede en el archivo digital de la dependencia correspondiente.
- Registre el documento original en el libro de correspondencia y entréguelo a la oficina a la cual va dirigido en la menor brevedad posible, exija el recibido en el libro anteriormente mencionado para que quede constancia de la entrega.
- Una vez radicado el documento, cerciorarse que el ciudadano o usuario quede a gusto con la atención prestada.
- Aplicar la información presentada en el punto “Finalización del servicio” (página 16), para despedirse.

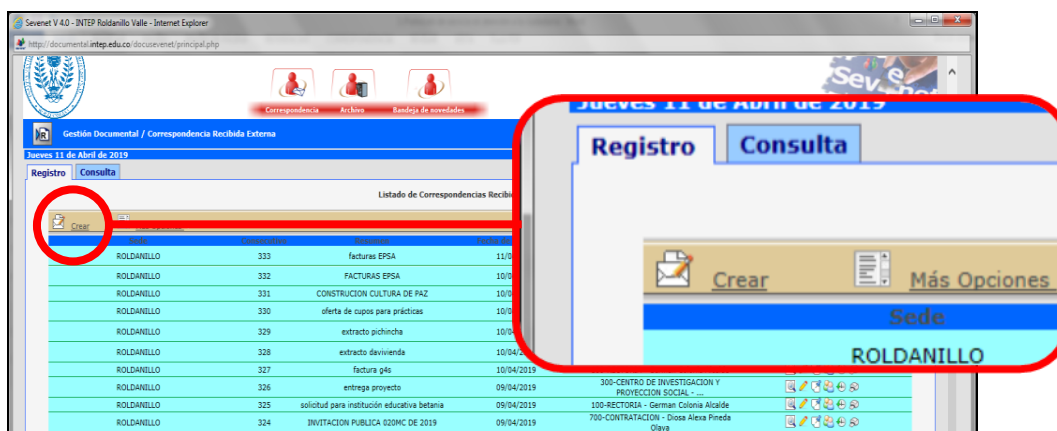
✓ **Comunicaciones oficiales despachadas:**

- Siga los pasos mencionados en el numeral 5.1.7. Gestión Documental (página 19).
- Antes de radicar la comunicación oficial correspondiente, la oficina o dependencia que lo generó, debe haberlo creado con anticipación en el software de Ventanilla Única – Sevenet.
- Ingrese al software y en la parte superior haga clic en “Correspondencia”, allí se despliegan tres opciones (Recibida, Despachada, Interna).

Comprometidos con la Excelencia



- Haga clic en “Despachada”, allí se despliega un listado de la correspondencia que ha sido radicada a la fecha. En la parte superior elija la opción “Crear”, se abre una ventana en donde se ingresa la información del documento y de la persona que lo envía o genera.



- En la parte de “Destinatarios Externos”, ingrese la información correspondiente a la persona o entidad a la que va dirigido el documento, haga clic en “Agregar a lista de destinatarios” y luego clic en el botón “Agregar”, para que tome la información suministrada.



Registro | Consulta

Correspondencias Despachadas

Los campos con * son requeridos

Fecha de Radicación: 12/04/2019 Hora: 2:48:44 P.M.

Fecha de Documento: [...]

Sede *: ROLDANILLO

Vigencia: 2019

Consecutivo: 234

Tipo Documento: << Ninguno >>

Folios: [...]

Tipo de Envío: << Ninguno >>

Resumen *: [...]

Enviado Por *: [...]

Sede: ROLDANILLO

Dependencia: << - - Seleccione Dependencia - - >>

Buscar Usuario: [...]

Usuario que Firma: << - - Seleccione Usuario - - >>

Destinatarios Externos *

Cédula: [...]

Observaciones: [...]

Teléfono fijo: [...]

Ciudad: ROLDANILLO-VALLE DEL CAUCA

Referencia: [...]

Nombre: CLAUDIA XIMENA MONTOYA

Dirección: SUPER GANGAZO ROLDANILLO

Teléfono celular: [...]

e-mail: [...]

Guía de Despacho: [...]

Agregar >>

Destinatarios Asignados

- En la parte inferior haga clic en la opción “Grabar” y allí se despliega una ventana donde se indica el número de sticker asignado. Como la única persona que puede imprimir el sticker es el encargado de Ventanilla Única, debe dirigirse a dicha oficina para recibir el radicado correspondiente.

Seleccionar Correspondencia Recibida/Tramite

Mensajero: << Ninguno >>

Plantilla: << Ninguna Plantilla >>

Serie Documental

Dependencia: << Ninguna >>

Serie/SubSerie Documental: [...]

Correo Electrónico

Referencia: [...]

Usuario Radicador: Juliana Romero Zambrano

Conservar Datos del Formulario al Grabar

Grabar | Cancelar | Limpiar

- Coloque el sticker en la parte superior derecha del documento (original y copia), escanee el documento original para que quede en el archivo digital de la dependencia correspondiente, pueda descargarse y ser enviado vía correo electrónico.
- Si el documento es para entregarlo en físico, suministre ambas copias a la persona que lo radicó, si no, el funcionario de la Ventanilla Única se encargará de enviarlo con el mensajero al destino correspondiente.

Es importante resaltar que “correspondencia” son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Comprometidos con la Excelencia



5.2. CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO

Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación clasificándolos en S, Q, R, D, P.
- Distribuirlos en las diferentes dependencias, según las directrices de la Institución, con copia al Secretario General quien las consolida.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Institución debido a su petición, según los plazos estipulados por la normatividad vigente.
- Realizar el seguimiento a la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.
- La oficina de Control Interno presenta los informes trimestrales correspondientes.

5.3. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

- Es importante y necesario que los funcionarios contesten el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar como se indica en el numeral 5.1.1.Recomendaciones Generales (página 11).
- Dar a la persona una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación, no distraerse con otra cosa diferente a la llamada.
- Es necesario que el funcionario encargado de atención al Usuario y/o de alguna otra dependencia de la Institución, hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que la persona comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal; no obstante, lo anterior cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención, le indicará la forma de presentar la solicitud.
- Indicar al ciudadano cuando el tiempo de la llamada este por terminar y si es necesario decirle que vuelva a marcar para satisfacer su necesidad, hacerlo de una forma respetuosa. Debido a las políticas sobre Austeridad en el Gasto del INTEP toda llamada tiene una duración de cuatro (4) minutos
- Aplicar la información presentada en el punto “Finalización del servicio”, para despedirse (página 16).
- Esperar primero a que la persona cuelgue el teléfono.
- La línea telefónica dispuesta para denuncias es 2298586 extensión 0.

Comprometidos con la Excelencia



✓ **Eventos a presentarse durante la llamada telefónica:**

5.3.1. Solicitud de espera de la llamada

- Cuando el funcionario no conozca la respuesta a la solicitud realizada y deba consultar la información a otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Agradecer al ciudadano por la espera.

5.3.2. Transferencia de llamada

- Si la persona solicita comunicarse con alguna oficina en especial, indicarle el número de la extensión, despedirse amablemente y transferir a la extensión correspondiente.
- Si se transfiere la llamada por otras razones, explicar por qué lo va a hacer.
- El funcionario destinatario de la llamada, en ningún momento deberá evadir la consulta, toda vez que dichas respuestas van encaminadas a resolver las inquietudes del ciudadano.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.

5.3.3. Llamadas Personales de los funcionarios

- Abstenerse de tomar las llamadas personales, hasta cuando se haya terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano, a excepción de que sean situaciones realmente urgentes, tales como emergencia familiar o enfermedad, informando a la persona que está atendiendo.
- Se harán solo llamadas personales cuando sean estrictamente necesarias, para no interferir el horario laboral.

5.4. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

5.4.1. Correo Electrónico

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no al correo personal de un funcionario.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete al INTEP de lo contrario, responder al ciudadano de una forma amable, que no es posible ayudarle con esa

Comprometidos con la Excelencia



información porque no es competencia de la Institución.

- Definir el tema del mensaje con claridad y brevedad en el campo “Asunto.”
- En el campo “Para”, designar al destinatario principal. Esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso; redactar oraciones cortas y precisas, si el mensaje es largo dividirlo en varios párrafos.
- Abstenerse de usar mayúsculas sostenidas, negrillas y los signos de admiración si no son necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quienes son los destinatarios.
- El funcionario debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y pueda ponerse en contacto en caso de necesitarlo, por ejemplo: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web institucional.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, con esto evitará cometer errores que generen una mala impresión de quien recibe el correo electrónico.

Recomendaciones generales

- Cada funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a ella.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar o distribuir mensajes con contenidos que afecten a la Institución.

5.4.2. Chat Virtual

El funcionario encargado del Chat debe:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet); tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera injustificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “*Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido)*” y preguntar el nombre y el correo electrónico del

Comprometidos con la Excelencia



interlocutor.

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “*Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda)*”.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, deberá buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano; para ello se puede utilizar una frase como: “*Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita*” y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad, comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación, en lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía, las mayúsculas sostenidas o un texto escrito sólo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito, no utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, entre otros, dividir las respuestas largas en bloques.
 - Si la pregunta formulada por el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
 - Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
 - Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
 - Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

5.4.3. Redes Sociales

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de

Comprometidos con la Excelencia



una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé; si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo, dará tiempo suficiente para cumplir.

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata; explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.4.4. Recepción de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición - SQRDP.

A través de la página web Institucional en el link, <https://www.intep.edu.co/Es/PQRD.php>, el ciudadano puede elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.

El funcionario de web-máster canaliza las peticiones para que sean tramitadas y respondidas por los funcionarios responsables. La oficina de Control Interno realiza la verificación de la oportunidad de las respuestas emitidas por la Institución.

Comprometidos con la Excelencia



6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

6.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Institución, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y responsabilizarse del costo de las copias de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en condición de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

6.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar a sabiendas declaraciones o documentos

Comprometidos con la Excelencia



falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

6.3. DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS DEL INTEP CON LOS CIUDADANOS

- Otorgar un trato respetuoso y diligente a la ciudadanía, aplicando las políticas públicas sobre educación inclusiva.
- Garantizar la atención al público.
- Suministrar información de las peticiones radicadas o enviadas a la Institución.
- Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, usuarios con situaciones particulares.
- Tramitar S.Q.R.D.P, recibidas según los tiempos establecidos para tal fin.
- Publicar en la página web, la información general de la Institución, la misión y la visión, los objetivos y funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la Institución, dirección y teléfonos de contacto.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Comprometidos con la Excelencia



GLOSARIO

- **AMABLE:** La atención al ciudadano que se brinda propende por ser cortés, honesta y sincera, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
- **ASERTIVO:** expresar pensamientos y sentimientos de forma honesta, directa y correcta. Implica respetar los pensamientos y creencias de otras personas, a la vez que se defienden los propios. Expresar adecuadamente los sentimientos y deseos requiere de una importante habilidad personal e interpersonal.
- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un servidor público para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **CANAL DE ATENCIÓN:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.
- **CIUDADANO/CIUDADANA:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **USUARIO/USUARIA:** Hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- **CONFIABLE:** La información que se suministre al ciudadano será transparente que genere seguridad y confianza en los ciudadanos.
- **CONFIANZA:** Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.
- **CONSULTA.** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **CORRESPONDENCIA:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones

Comprometidos con la Excelencia



- **DERECHO DE PETICIÓN.** Es el que le asiste a toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- **DOCUMENTO ORIGINAL:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **DOCUMENTO PÚBLICO:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **GRUPO DE VALOR:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
- **LENGUAJE CLARO:** Según el documento CONPES 3785 de 2013, el Lenguaje Claro es una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.
- **OPORTUNO:** Que la atención al ciudadano se preste en el momento adecuado, teniendo en cuenta los términos establecidos.
- **PERSONA RESPONSABLE:** El servidor público o contratista de la entidad que debe suministrar la información actualizada, coherente, logrando la credibilidad en la ciudadanía.
- **PETICIÓN:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a un funcionario de la Institución, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas, relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.
- **PUESTO DE VENTANILLA ÚNICA E INFORMACIÓN:** Lugar destinado a brindar información sobre las generalidades de los servicios brindados por la entidad así como de recibir y remitir los casos en los que por algún medio se interponen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor

Comprometidos con la Excelencia



- efectividad en el uso de un canal específico.
- **RESPETO:** Miramiento, consideración, diferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.
 - **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación irregular de determinado funcionario, relacionada con el cumplimiento de la misión Institucional o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
 - **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
 - **RECLAMO:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto de los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.
 - **SERVICIO AL CIUDADANO:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.
 - **SERVICIO:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.
 - **SERVIDORES PÚBLICOS:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado y a la Comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento. Según el artículo 123 de la Constitución de 1991, " los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios".
 - **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
 - **USUARIO:** Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.

Comprometidos con la Excelencia



BIBLIOGRAFÍA

- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 019 de 2012 “Supresión de trámites innecesarios”
- Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo”
- Ley 962 de 2005 “Racionalización de Trámites”
- Ley 1474 de 2011 “Ley para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Acuerdo 060 de 2001. “Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP: “Protocolo de Servicio al Ciudadano”.
- Protocolo de Atención al Ciudadano, Universidad de los Llanos, proceso de comunicación institucional
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Manual de Atención al Ciudadano
- Manual de Atención al Ciudadano, Imprenta Nacional de Colombia, 2016.

Comprometidos con la Excelencia