	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN:

El INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- tiene como objetivo el fortalecimiento de la participación de la población con discapacidad visual, por lo tanto uno de los puntos de la visión como institución que es “Ser un ente articulador de los sectores de gobierno con la población con discapacidad visual para la garantía de sus derechos ya que según la constitución política de Colombia “Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”, todo esto con el objetivo de que haya una inmediata y efectiva comunicación entre la entidad y el ciudadano para así mismo contribuir con la construcción de paz y equidad.


Los protocolos de servicio al ciudadano del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS –INCI- son lineamientos que permiten una adecuada atención, desde todas las dependencias de la entidad; en el mismo se dan pautas para la atención presencial, virtual o telefónica del usuario, por lo tanto el servicio al ciudadano debe ser prestado con compromiso, honestidad, y respeto; siendo garantes del acceso a la información de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos para ello.

2. OBJETIVO:

Brindar información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales y aquellos que ofertan las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual, sus familias y sus colectivos; a las instituciones públicas y privadas y a la población en general, para contribuir a la satisfacción y mejoramiento de la confianza del ciudadano frente a la institución.


3. ALCANCE:

El presente protocolo busca que los servidores públicos del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- que se encuentran de cara al ciudadano tengan una guía para la atención de los ciudadanos brindando así calidad en el servicio, éste inicia con la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, y finaliza con la respuesta satisfactoria al ciudadano.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a) El Horario establecido en el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- para el servicio al ciudadano y la recepción y radicación de PQRSD en la ventanilla única de correspondencia y en la Oficina de Servicio al Ciudadano es de lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y los viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
- b) Conforme a los protocolos de atención al ciudadano, se deberá tener en cuenta que la atención presencial debe ser inmediata, respetuosa, con lenguaje claro, dando prelación al ciudadano de forma exclusiva al momento de ingresar a la entidad desde recepción y la oficina de servicio al ciudadano garantizando una respuesta oportuna a su requerimiento.
- c) Se deberán registrar los usuarios en el software de visitantes y en la Planilla de control de usuarios y motivo de visita, con el fin de poder identificar los temas por los que consulta la ciudadanía.
- d) Se deberá diligenciar el Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD e imprimir para las respectivas firmas y Radicación, para las peticiones que ingresan por los canales telefónico y personal.
- e) Se deberá dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos para las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Entidad, de los ciudadanos, conforme a los dispuesto en el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
- f) Todos los documentos que lleguen a un servidor público del Instituto en virtud de las funciones oficiales, incluyendo los requerimientos que lleguen vía correo electrónico deben radicarse a través del aplicativo de radicación de correspondencia de la entidad.
- g) Evaluar el servicio prestado al ciudadano o a las entidades externas, mediante las encuestas de satisfacción.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

5. DEFINICIONES:

COMPROMISO: Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Palabra que se da uno mismo para hacer algo. Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece. (Código de Ética y Buen Gobierno del Instituto Nacional para Ciegos INCI).


CANALES DE ATENCIÓN: Son los diferentes medios que utilizan los ciudadanos para comunicarse con una entidad, entre los cuales se encuentran:

- **Presencial:** Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Telefonico:** En este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
- **Virtual:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formularios web, correo electrónico y redes sociales.
- **Correspondencia Fisica:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: Formato en el cual el funcionario encargado de la Oficina de Servicio al Ciudadano, deberá registrar las PQRSD de los usuarios que llegan a través de medio telefónico o personal.

HONESTIDAD: Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Honradez, decencia. Actitud para actuar con honradez y decencia. . (Código de Ética y Buen Gobierno del Instituto Nacional para Ciegos INCI).

ORFEO: Herramienta informática que apoya los procesos de la gestión documental y de los diferentes dependencias, permitiendo el manejo electrónico de los documentos, evitando el manejo de papel, garantizando la seguridad de la información y la respectiva trazabilidad.


	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: Es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

SERVICIO AL CIUDADANO: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del ciudadano.

TIPOS DE PETICIÓN

- **Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Artículo 13. Ley 1755 de 2015)
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Solicitud De Información:** Petición del ciudadano - cliente relacionada con la función y quehacer del INCI y/o sobre servicios que ofrecen las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual y a la comunidad en general.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO


Con el objetivo de prestar un servicio de excelencia y oportuno este debe tener las siguientes características:

- Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión
- Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano
- Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.(tomado de PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018 PAGINA 6)

Con estos atributos se espera que la atención transmita confianza, cumpla con las expectativas del al usuario dejando una buena impresión del servicio prestado para que sean los ciudadanos multiplicadores de experiencias.

8. CONDICIONES GENERALES PARA UN BUEN SERVICIO

- Escuchar atentamente evitando interrumpir al ciudadano
- Entender las necesidades del otro para interpretar de manera puntual lo que el ciudadano solicita
- Evitar tutear al ciudadano
- Utilice un lenguaje sencillo evite los términos técnicos o legales
- Si hay alternativas de solución indicarlas y comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- Siempre saludar con una sonrisa ya que esto genera un carácter acogedor en la atención que se brinda
- Asegurarse que el ciudadano ha entendido la respuesta que se emitió.
- Cuando se niegue una solicitud fundamentarla con la razón por la cual no se puede acceder a la información y en lo posible dar alternativas de solución

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

- Cuando se acerque a la entidad un ciudadano inconforme o se moleste por que la respuesta no es la que esperaba hay que evitar ser agresivos, tener una actitud calmada.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente y no entablar una discusión con él.

9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL: Es el punto donde el ciudadano interactúa con la entidad de manera física , para solicitar información o servicios que le permiten satisfacer sus necesidades

Se lleva a cabo a través de la oficina de servicio al ciudadano, ubicada en la Cr 13 34-91; allí se realiza la orientación a los ciudadanos sobre los servicios que presta el INCI de acuerdo con las necesidades del ciudadano.


Para tener un contacto efectivo con el ciudadano se debe tener en cuenta:

Presentación personal y puesto de trabajo:

- La presentación personal del servidor público es un factor esencial en la atención ya que da una impresión favorable o desfavorable al ciudadano frente a la entidad.
- Saludar de manera anticipada.
- Evite consumir alimentos frente al ciudadano
- Mantener el puesto de trabajo en completo orden y aseo.
- Recuerde siempre recibir al ciudadano con una sonrisa, demostrándole interés.
- Los horarios de atención demuestran compromiso por el servicio, por tanto debe llegar 15 minutos antes de la hora de inicio de labores y organizar sus tareas.

En el contacto inicial:

- En el contacto inicial es importante dirigirse al ciudadano por su nombre, anteponiendo el señor o señora, evite tratos diminutivos.
- Dar un trato respetuoso y considerado al ciudadano.
- Brindar información correcta de los servicios que se prestan en la Institución
- Escuchar activamente al ciudadano
- Mantener una postura corporal recta
- Mantener un volumen de voz adecuado
- Vocalice y hable de manera clara para ser entendido por parte de su interlocutor.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

Desarrollo del servicio:

- Si en algún momento de la interacción con el ciudadano se debe retirar de su sitio de trabajo debe indicarle cual es el motivo por el que se va a ausentar y al regreso debe agradecer por la espera.
- Si la solicitud no puede ser resuelta inmediatamente debe indicársele al ciudadano e informarle que proceso seguirá y la fecha en la que se dará respuesta
- Es importante tener en cuenta que durante la atención en la oficina no se deben atender otras llamadas ni de celular ni teléfono fijo.
- Recuerde dar una atención ágil y diligente.
- Si el ciudadano debe esperar en sala:
 1. Explique al ciudadano el motivo por el cual debe esperar
 2. Agradezca al ciudadano por su espera


En el final del servicio

- Comprobar con el ciudadano si la información fue clara
- Si la solicitud del ciudadano debe trasladarse a otra dependencia, explicarle al ciudadano por qué e indicarle el número de radicado con el que quedará la solicitud.
- Pregunte: ¿hay algo más en lo que le pueda servir?
- Despídase del ciudadano por su nombre
- Recuerde que en la despedida debe realizarse de una manera cordial, invitando al ciudadano a volver si necesita resolver alguna otra duda.
- Agradecer al ciudadano por su contacto.
- Finalmente invitar al ciudadano a realizar la encuesta de satisfacción

9.2. ATENCIÓN AL USUARIO DESDE LA RECEPCIÓN

Aspectos a tener en cuenta:

- Saludar amablemente al ciudadano
- Solicitar documento de identidad al ciudadano para el registro en el sistema
- Preguntar al Ciudadano, el motivo de su visita.
- Registrar al usuario en la Planilla de control de usuarios y motivo de visita
- Registrar al usuario en el software de visitantes.
- Anunciar al Funcionario competente de resolver la petición, sobre la visita del usuario.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

- Registrar en el software de visitantes y en la Planilla de control de usuarios y motivo de visita, la hora de salida del usuario.

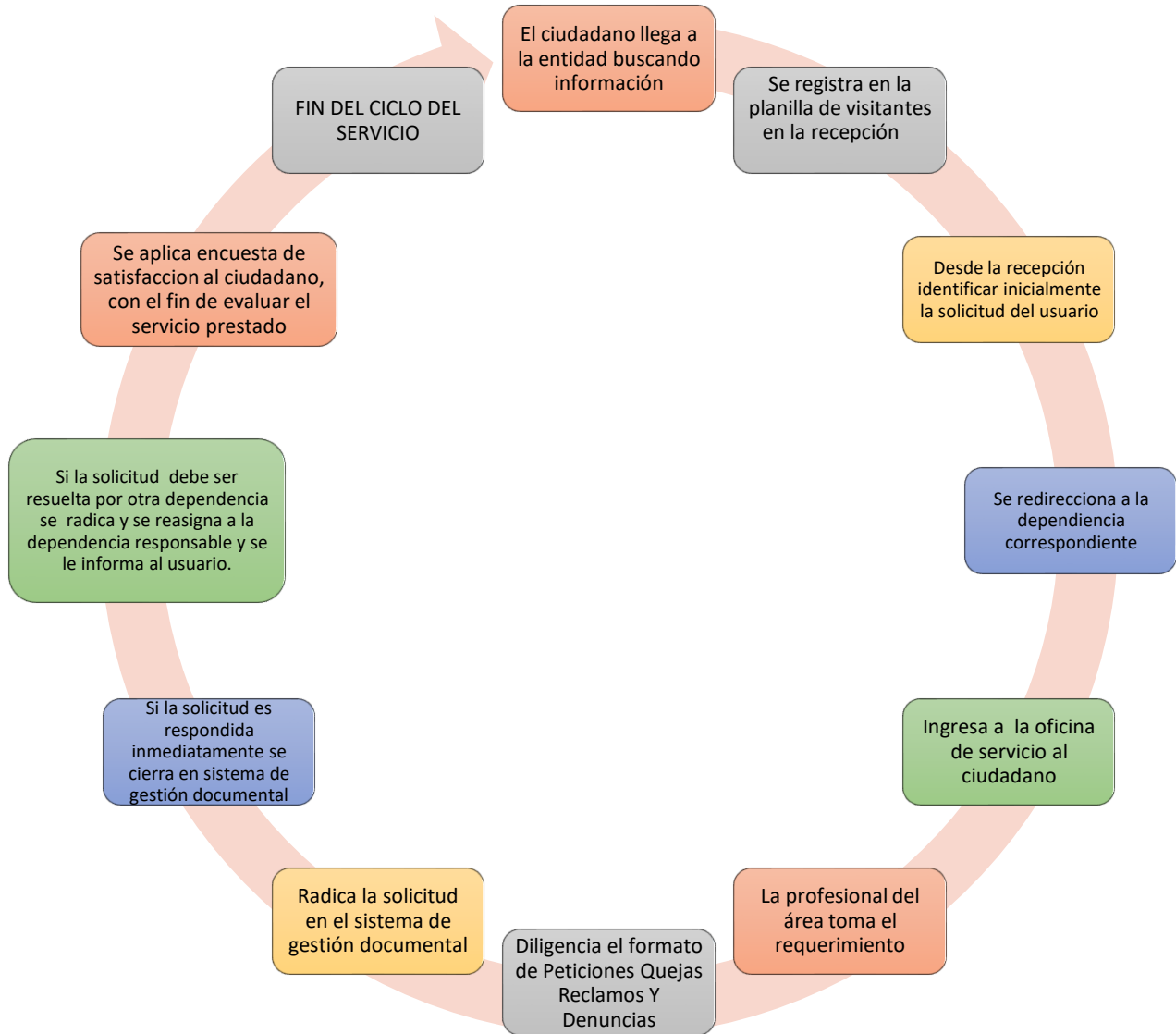
9.3 ATENCIÓN AL USUARIO DESDE LA TIENDA INCI


- La jornada de atención de La Tienda INCI será en los siguientes horarios:
Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 11:50 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:50 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:50 m. y de 2:00 p.m. a 3:50 p.m.
- Cuando en la Tienda INCI por algún motivo de fuerza mayor , el funcionario responsable no se encuentre debe tenerse en cuenta que la atención no se debe interrumpir por lo que se deberá tener un reemplazo para estas situaciones.

Aspectos a tener en cuenta

- Saludar amablemente al ciudadano
- Ofrecer la información pertinente que solicita el ciudadano
- Comprobar con el ciudadano si la información fue clara
- Despidase del ciudadano por su nombre
- Finalmente invitar al ciudadano a realizar la encuesta de satisfacción

9.1.1. CICLO DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL



	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

9.1.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL:

La atención preferencial se refiere a la prioridad que se debe dar a personas con situaciones particulares tales como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños niñas y adolescentes población vulnerable grupos étnicos o personas con discapacidad, dando prioridad según la situación de vulnerabilidad del usuario entre las que se encuentran:

Adultos mayores y mujeres embarazadas

Cuando ingresan a la entidad serán ubicados por el funcionario de la recepción quien los orientará para que sean situados las áreas destinadas para ellos. La atención se realiza en orden de llegada.

Atención niños niñas y adolescentes


- Podrán presentar solicitudes quejas reclamos o peticiones, directamente sobre temas de su interés.
- Tendrán prelación en el turno
- Deberá tratárseles según su edad sin ningún apelativo

Atención de personas con discapacidad

- Personas sordas
- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última, sin dejar de lado a la persona sorda ya que esta última es quien solicita la información

Personas con discapacidad visual

- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- Orientar a la persona de una manera clara y precisa
- No tomar bruscamente al usuario con discapacidad visual, ubicándose un paso adelante.
- Si la persona acepta su ayuda prestar su hombro para guiarlo dentro de la entidad

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

Personas con discapacidad física

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente

Personas con discapacidad cognitiva

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede
- A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.

Personas con talla baja

- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura (DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION, 2018)

Atencion a grupos étnicos

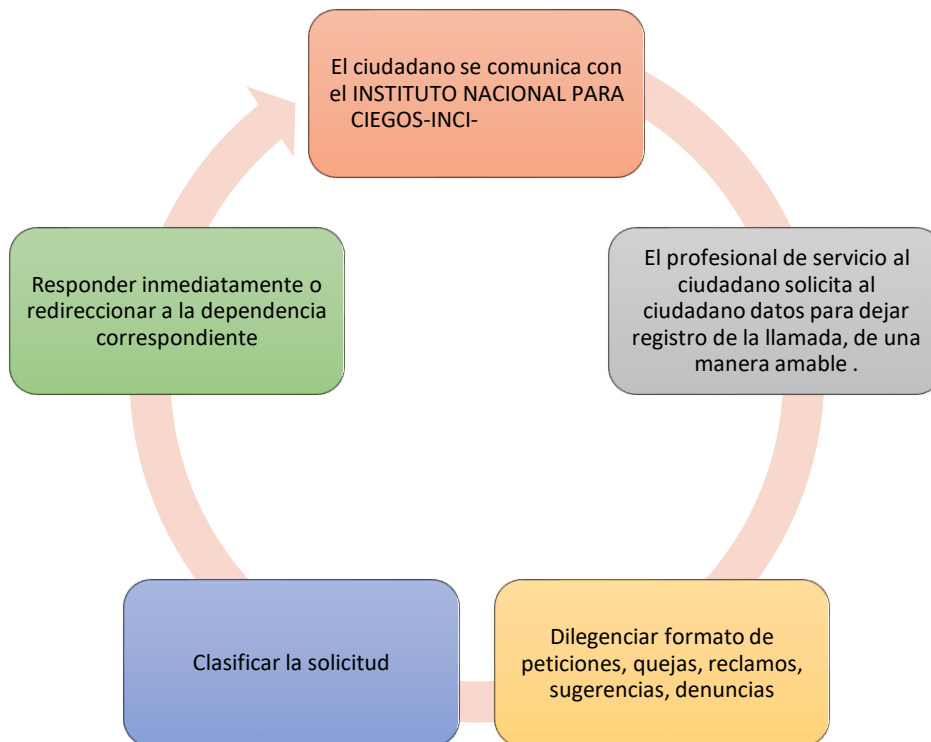
Grupos étnicos: es una comunidad determinada por la existencia de ancestros y una historia en común. Se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones sociales consolidadas y rasgos culturales como la lengua, la gastronomía, la música, la danza y la espiritualidad entre otros elementos. Los integrantes de un grupo étnico son conscientes de pertenecer a él, comparten entre ellos una carga simbólica y una profundidad histórica (SECRETARIA DE CULTURA, s.f.), entre estos grupos se encuentran: pueblos y comunidades indígenas, comunidades afrocolombianas, comunidades raizales y pueblo room.


- Cuando un usuario de los grupos étnicos antes descritos se acerque a el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- se identificará si es posible la comunicación en español.
- Si el usuario no tiene conocimiento de el español, se deberá dejar registro de la solicitud, para ello se realizará mediante grabación en algún medio tecnológico para que posteriormente sea traducido y se de la respuesta correspondiente.
- Si es posible solicitar intérprete al Ministerio de Cultura.

9.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La atención vía telefónica es un servicio concreto, oportuno y amable; para ello se debe tener en cuenta el tono de voz con el que habla al ciudadano, a través de la voz se transmite la credibilidad de lo que se esta diciendo, evite emitir sonidos incómodos, transmita la información de manera pausada.

9.2.1. CICLO DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

Otras pautas para la atención son las siguientes:

En la atención telefónica es necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

- Pronunciar correctamente las palabras
- La velocidad con la que se habla debe ser en un término medio
- No interrumpir al ciudadano
- No tutear al ciudadano
- Dar información completa al requerimiento que solicita el ciudadano

En el desarrollo del servicio:

- Conteste la llamada antes del tercer timbre
- Mantener el teléfono frente a la boca
- Saludar amablemente al ciudadano
- Preguntar el motivo de su llamada.
- Tener una actitud de servicio
- Escucha activa sobre lo que dice el ciudadano
- Al solicitar datos Use las palabras “por favor”, “señor o señora”, “ gracias por su espera”.
- Usar tiempos de espera, retomando la llamada constantemente para que el ciudadano sienta el acompañamiento.
- Confirmar la información que se ha suministrado
- Si la llamada se debe transferir a otra dependencia, indicarle al ciudadano la extensión a la que se le dirigirá.
- Diligenciar el Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD e imprimir para las respectivas firmas y Radicación.
- Identificar y clasificar la solicitud del usuario dentro de las respuestas tipo para darle un correcto direccionamiento. “Si: Si la solicitud del ciudadano se clasifica dentro de las respuestas tipo, la Oficina de Servicio al Ciudadano deberá dar respuesta inmediata a través del sistema de Gestión Documental Orfeo, No: Si la Solicitud del ciudadano No está clasificada dentro de las respuestas tipo, se deberá radicar y reasignar al Subdirector Técnico a través de ORFEO para su respectivo tramite”. (Consultar Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.)
- Al finalizar la atención llamar al usuario por su nombre e indicarle si necesita alguna otra información

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

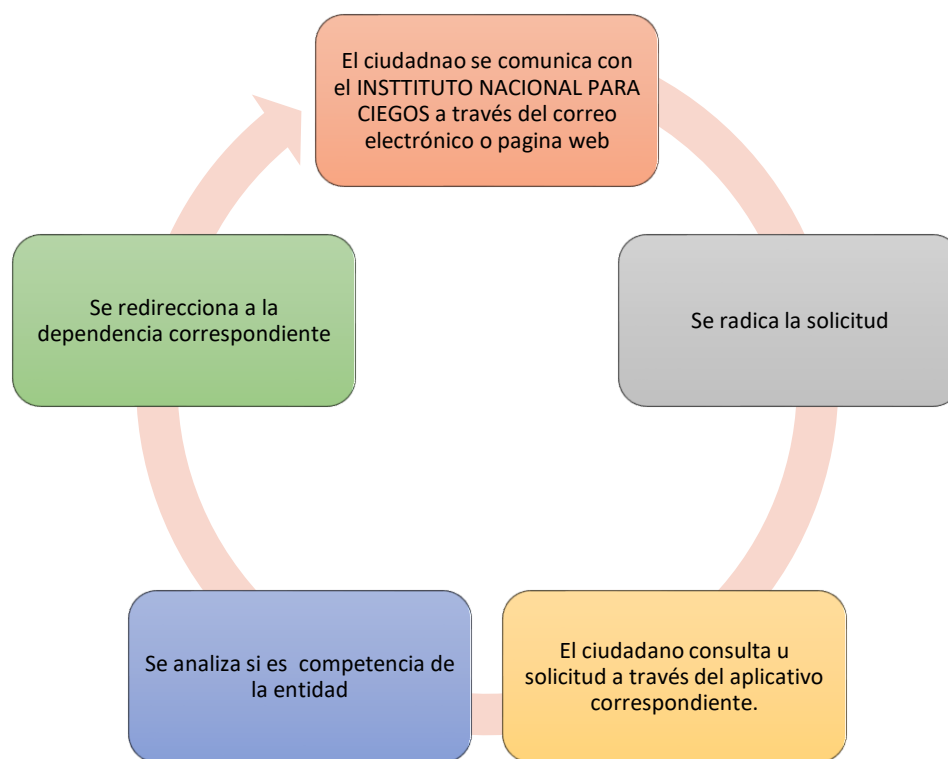
- En la despedida se puede indicar “Gracias por comunicarse con el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- que tenga un buen día”

9.3. ATENCIÓN VIRTUAL:


Es la atención que se realiza a través de los diferentes medios tecnológicos de información y comunicación.

La atención virtual del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- se realiza a través del correo electrónico y la página web de la entidad, los ciudadanos podrán presentar sus PQRSD a través del aplicativo <http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/> , o a través del correo electrónico aciudadano@inci.go.co para ello se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

9.3.1. CICLO DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL



- Cada servidor público es responsable de su cuenta de correo electrónico
- El correo institucional no debe ser usado para temas personales

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

- Los correos electrónicos aciudadano@inci.gov.co y correspondencia@inci.gov.co y el sistema de gestión documental ORFEO deben ser revisados diariamente para realizar el trámite de las solicitudes oportunamente.
- Los correos que se reciban en la bandejas de entrada de los funcionarios y que se relacionen con temas de servicio al ciudadano se debe direccionar al correo aciudadano@inci.gov.co
- Analizar si la solicitud es competencia de la entidad; si no debe remitirse la solicitud dentro de los cinco días siguientes a su recepción e informar al ciudadano sobre esta novedad.
- Radicar la solicitud en el sistema de gestión ORFEO y re direccionar a la dependencia correspondiente.
- Revisar el contenido de la respuesta antes de enviarla y así se evitará cometer errores.


En el desarrollo del servicio:

- Definir el tema o asunto a tratar
- Saludar de manera respetuosa al ciudadano: “Sr. o Sra. XXXX”.
- Dar respuesta a través de la herramienta dispuesta para tal fin.
- Si la respuesta se realiza desde la oficina de servicio al ciudadano, debe ser concisa y puntal.
- Al responder no usar mayúsculas sostenida, solamente usarla en los casos estrictamente necesarios.
- Responder todas las inquietudes que ha expuesto el usuario, de forma clara y precisa.
- NO usar párrafos extensos ,ya que estos suelen cansar al lector .
- Indicar los canales de contacto que tiene dispuestos la entidad para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- En la despedida no olvide indicar al ciudadano “Agradecemos su comunicación con nuestra entidad”
- Verificar las firmas ya que deben ir con todos los datos de la persona quién responda

9.4. CORRESPONDENCIA FISICA:

Por medio de este canal los ciudadanos, de manera escrita, solicitan información o presentan PQRSD, en temas relacionados con el quehacer de la entidad.

Para realizar la interacción con el ciudadano tenga en cuenta el protocolo de atención en el canal presencial.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano va a radicar
- Revisar si el documento es competencia de la entidad, si no informar al ciudadano, sin embargo si el ciudadano insiste en radicar el requerimiento se debe recibir la solicitud.
- Destapar el sobre si viene sellado.
- Asignar número de radicado a través de la herramienta ORFEO
- La radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realizará de lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm, y los viernes de 8:00 am a 4:00pm de manera continua, en la dirección CR 13 34-91.

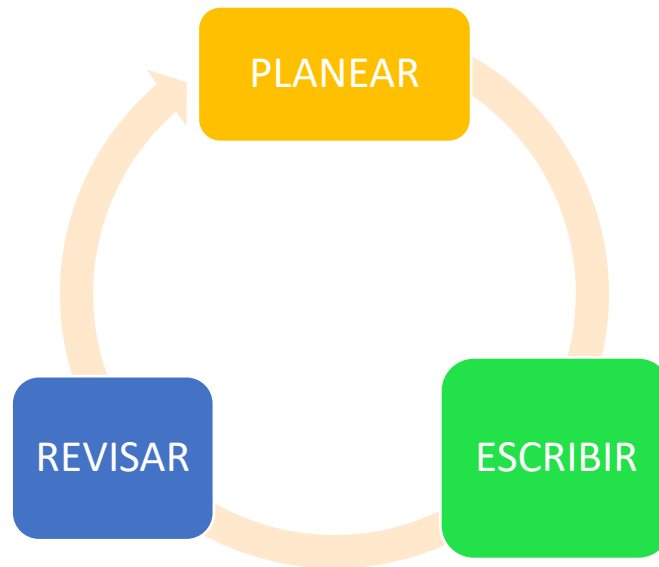
10. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES:

- Todos los servidores públicos tiene una doble responsabilidad pues están al servicio de la ciudadanía y son ciudadanos, por tanto siempre póngase en los zapatos del otro.
- Infórmese sobre los trámites y servicios que tiene su entidad
- Usar lenguaje claro ya que esto permite que haya una comprensión eficaz en los temas.
- No usar símbolos ni emoticones.
- Dividir en párrafos las respuesta largas.
- Evitar dejar mucho tiempo en espera al ciudadano ya que puede pensar que se ha perdido la comunicación.

Al Realizar Comunicaciones Escritas Tenga Encueta:

- Evite usar terminología legal .
- Haga una lista de las ideas que transmitirá al ciudadano.
- Use lenguaje cercano al ciudadano.
- Revise lo que escribe varias veces.
- No abuse de los signos de puntuación.


10.1. CICLO PARA COMUNICACIONES ESCRITAS



11. RECOMENDACIONES GENERALES:

Recuerda que dentro de las funciones del servidor público se encuentra dar trámite a todas las solicitudes presentadas por el ciudadano, según la Ley 1437 de 2011 artículo.9.A las autoridades les queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.

	PROTOCOLO DE DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: SG-110-GI-391
		Versión: 2
	Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 19/12/2019

- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso administrativo

12. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

- SG-110-PD-122 Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento	Relación de las Secciones Modificadas	Naturaleza Del Cambio
1	19/12/2019	No aplica por ser versión Inicial	No aplica por ser versión Inicial

10. ETAPAS DEL DOCUMENTO

ETAPAS DEL DOCUMENTO	NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE	FECHA
Elaboración	Maria Helena Cruz	24/10/2019
Revisión	Andrea Carolina Cuadros Cortés	25/10/2019
Aprobación	Dario Javier Montañez	19/12/2019