PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO

# Datos Básicos del Procedimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Servicio al ciudadano | SG-112-SC-PT-0008 | 0001 | 29/05/2024 |
| Confidencialidad: | Integridad: | Disponibilidad: | |
| Baja | Alta | Alta | |

# 2. Introducción

El Instituto Nacional Para Ciegos - INCI trabaja en el fortalecimiento de la participación de la población con discapacidad visual, así como en la articulación de el estado con la ciudadanía para garantizar sus derechos. Ahora bien, teniendo en cuenta que en la Constitución Politica de Colombia en el articulo 2, dice que uno de los fines del estado es servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, por lo tanto es importante presentar los protocolos de servicio que permiten que haya una mejor interacción entre la ciudadanía y la entidad, ya que se estandariza la atención en los diferentes canales dispuestos para la ciudadanía.

# 3. Objetivo

Brindar pautas de relacionamiento con el ciudadano, a los servidores públicos del Instituto Nacional para Ciegos - INCI, con el fin de garantizar una interacción con las ciudadanías con calidad y pertinencia desde los diferentes canales de atención, promoviendo en el servidor público valores encaminados a la cero discriminación.

# 4. Alcance

Inicia con la atención del ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la entidad y finaliza con la respuesta al ciudadano de forma oportuna y de fondo de su petición o necesidad.

# 5. Políticas de Operación:

1. 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 los viernes de 7:00 am a 4:00 pm, en jornada continua.
2. Según los protocolos de servicio a la ciudadanía, se deberá tener en cuenta que la atención presencial debe ser inmediata, respetuosa, con lenguaje claro, dando prioridad al ciudadano de forma exclusiva al momento de ingresar a la entidad desde la recepción y en sus dependencias.
3. Se deberán registrar los usuarios en el software de visitantes en la recepción y en el Formulario forms de atenciones, y registrar el motivo de visita con el fin de poder identificar los temas por los que consulta la ciudadanía.
4. Se deberá diligenciar el Formulario web para dejar registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que se realizan presencialmente, o a través del canal chat WhatsApp se deberá diligenciar formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, para las peticiones que ingresan por los canales telefónicos, si el formulario web no permite realizar la PQRSD deberá dejarse constancia de la solicitud a través de formulario físico.
5. Se deberá dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos para las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Entidad, de los ciudadanos, según lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.
6. 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 ORFEO de correspondencia del Instituto Nacional para Ciegos - INCI.
7. Evaluar el servicio prestado al ciudadano o a las entidades externas, mediante las encuestas de satisfacción.

# 6. Definiciones

* **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.
* **Telefónico:** 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.
* **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.
* **Discapacidad:**

Ley 1618 de 2013:

“Articulo 1. Definiciones; Personas con y/o en situación de discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

* Tipos de Discapacidad
* Discapacidad Sensorial:
* Discapacidad visual.
* Ceguera-Baja visión.
* Discapacidad auditiva.
* Sordoceguera.
* Discapacidad Física o Motora.
* Discapacidad Cognitiva.
* Discapacidad Mental.
* Discapacidad Múltiple.
* **Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:**

En este formato el servidor encargado de la Oficina de Servicio al Ciudadano, deberá registrar las PQRSD de las personas usuarias que envían a través de medio telefónico o personal.

* **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 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.
* **Valores del servidor público**
* Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. (Código Integridad Instituto Nacional para Ciegos INCI).
* Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.(Código Integridad Instituto Nacional para Ciegos - INCI).
* Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar (Código Integridad del Instituto Nacional para Ciegos - INCI).
* Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eﬁciencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. (Código Integridad del Instituto Nacional para Ciegos - INCI).
* Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. (Código Integridad del Instituto Nacional para Ciegos - INCI).

# 7.Canales de Atención

**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.

**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 incomodos, transmita la información de manera pausada.

**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 , la página web de la entidad y el chat de Whatsapp 316 874 1014; los ciudadanos podrán presentar sus PQRSD a través del aplicativo <http://201.217.217.2:8081/orfeo/formularioWeb/>, a través del correo electrónico [aciudadano@inci.go.co](mailto:aciudadano@inci.go.co), o a través del chat de Whatsapp 316 874 1014.

# 8. Características del Buen Servicio al Ciudadano comunes en todos los Canales de Atención:

Es importante que el servidor público del INCI cumpla con 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.

Con estas características 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.

# 9. Condiciones generales para la atención al ciudadano

* Saludar con una sonrisa ya que esto genera un carácter acogedor en la atención que se brinda.
* Escuchar atentamente evitando interrumpir al ciudadano.
* Entender las necesidades del otro, ser empático en la atención.
* Evitar tutear al ciudadano.
* Usar un lenguaje sencillo evite los términos técnicos o legales.
* Dar alternativas de solución y comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
* 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.
* 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.

**Aspectos a tener en cuenta en la atención preferencial en la atención presencial**

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 en 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 con discapacidad auditiva.
* Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por la persona con discapacidad auditiva, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
* Si la persona con discapacidad audititva está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última, sin dejar de lado a la persona con discapacidad auditiva 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.
* 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 especiadas 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 se debe solicitar un intérprete al Ministerio de Cultura.

# 10. Protocolo de Atención

**Caracteristicas generales en la atención presencial**

* Salude con amabilidad al ciudadano.
* Recuerde siempre recibir al ciudadano con una sonrisa, demostrándole interés.
* En el contacto inicial es importante dirigirse al ciudadano por su nombre, anteponiendo el señor o señora, evite tratos diminutivos.
* 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 el ciudadano.
* Conocer los servicios con los que cuenta la entidad con el fin de brindar información correcta y oportuna que requiere el ciudadano.

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

* 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:
* Explique al ciudadano el motivo por el cual debe esperar
* Agradezca al ciudadano por su espera.
* Al finalizar es importante retroalimentar al ciudadano para comprobar que se ha comprendido la información que se le ha suministrado.
* 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 al ciudadano si hay 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.

**Atención presencial desde recepción**

* Saludar amablemente al ciudadano.
* Solicitar documento de identidad al ciudadano para el registro en el sistema y preguntar al Ciudadano, el motivo de su visita.
* Registrar al usuario en el software de visitantes.
* No tutear al ciudadano referirse a el por su nombre.
* Registrar en el sistema de visitantes.
* Anunciar al servidor competente de resolver la petición, sobre la visita del usuario.

**Atención presencial desde la Tienda INCI**

* La jornada de atención de La Tienda INCI será en los siguientes horarios: lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm, en jornada continua.

**Atención Telefónica**

El canal telefónico es el medio en el cual los ciudadanía interactúa con la entidad, interpone PQRSD o solicita información, a este canal pertenecen líneas fijas o móviles, conmutadores, centros de llamadas.

**Caracteristicas generales en la atención telefónica**

* Atender la llamada de forma respetuosa y amable; la actitud es percibida a través del teléfono
* Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
* Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
* Escuchar con atención al ciudadano sin interrupir
* Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
* Conocer Directorio de entidades que puedan ayudar al ciudadano a resolver su inquietudes, cuando estas no sean competencia del Inci
* Conocer extensiones a las que sea posible remitir las llamadas

**Tenga en cuenta los siguientes aspectos en la atención telefónica**

* Contestar la llamada antes del tercer timbre
* Saludar al ciudadano :con “Buenos días”, “Buenas tardes”, decir el nombre de la entidad , el nombre del servidor , “con quien tengo el gusto de hablar?”, es importante que se dirija al ciudadano por su nombre y lo anteceda de “señora o señor” y preguntarle : “en que puedo servir?”
* Si en el desarrollo de la llamada se debe comunicar al ciudadano con otra extensión , debe informarle al ciudadano que se le remitirá a otro servidor , marcar la extensión correspondiente y esperar a que allí sea contestada la llamada informar al servidor sobre el tema que el ciudadano requiere y finalmente transferir la llamada.
* Retomar la llamda cada dos minutos cuando el tiempo de espera se prolonga
* Al retomar la llamada agradecer al ciudadano por su espera
* Ofrecer una disculpa cuando no se haya retomado la llamada en el tiempo informado al ciudadano
* Si no es posible dar respuesta de forma inmediata:
* Explicar al ciudadano cual es la razón por la cual no se dará respuesta en ese momento, e informar cuando será respondida su inquietud y por que medio se le remitirá la respuesta

**Al finalizar la llamada tenga encuenta lo siguiente:**

* Verificar con el ciudadano que la información fue clara
* Despedirse amablemente por el nombre del ciudadano
* Permitir que el ciudadano cuelgue primero
* Si se recibió mensaje para otro servidor informarle y validar si la llamada fue devuelta al ciudadano,recuerde que el primer contacto es la impresión que se llevará el ciudadano.

**Atención Virtual**

Para la atención virtual se dispone de los siguientes medios: correo electrónico: [latiendainci@inci.gov.co](mailto:latiendainci@inci.gov.co), o al teléfono 601 3846666 ext. 109 o al celular: 317 6673 007.

**Atención via chat WhatsApp**

* A través de WhatsApp el ciudadano interactúa con la entidad para resolver sus dudas o inquietudes, para la interaccion tenga encuenta:
* Realizar la atención en el menor tiempo posible.
* Evitar tiempos prolongados de no respuesta al ciudadano.
* Saludar al ciudadano con “Buenos días”, “Buenas tardes”, decir el nombre de la entidad , el nombre del servidor y preguntar datos de contacto como Nombre , ciudad , teléfono y correo electrónico del ciudadano para dejar el registro de la interacción.
* Es importante dar un tiempo de espera para que el ciudano nos indique la pregunta , si no se recibe respuesta indigar con la pregunta ¿se encuentra en línea?.
* Responder las preguntas en orden de entrada a través del chat.

**Tenga en cuenta los siguientes aspectos en la atención chat whatsapp**

* Analizar el contenido de la pregunta y establecer si el tema planteado por el ciudadano o la complejidad de la respuesta desborda las posiblidades del chat, en cuanto a la respuesta en primer nivel, por tanto se debe indicar al ciudadano que puede interponer su PQRSD a través de el formulario web o a través de correo electrónico, sin embargo si el ciudadano requiere que se realice la gestión a través de chat se debe tomar el requerimiento por ese medio.
* Si la solicitud no es clara solicitarle al ciudadano que amplie su requerimiento y realizar la siguiente pregunta: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.
* Si la solicitud puede resolverse en primer nivel , se debe indicar al ciudadano que se esta realizando la respuesta correspondiente , para lo cual informar al ciudadano con frases como: “ permítame, por favor, un momento mientras realizo la consulta correspondiente”

**Al realizar la respuesta tenga en cuenta lo siguiente**

* Revisar la ortografía del mensaje que estamos escribiendo.
* Usar frases cortas y de fácil comprensión para el ciudadano.
* Construir párrafos cortos.
* No usar emoticones , símbolos o abreviaturas de palabras.
* Evitar dejar mucho tiempo de espera al ciudadano ya que puede llegar a pensar que la comunicación se ha perdido.

**Al finalizar el relacionamiento a través de chat WhatsApp tenga encuenta lo siguiente**

* Al finalizar la comunicación enviar mensaje para comprobar si el ciuadano entendió la información.
* Si el ciudadano confirma y está conforme con la respuesta despedirse y agradecerle el contacto con la entidad.
* Finalmente invitarlo a diligenciar la encuesta de satisfacción.

**Atención correo electrónico**

El medio por el cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o solicita orientaciones sobre el quehacer de la entidad esta interacción se lleva a cabo a través del correo electrónico.

* Es importante tener en cuenta que las cuentas de correo son responsabilidad del servidor público.
* El correo instucional no debe ser usuado para temas personales.
* Imprimir los correos únicamente cuando sea necesario.
* No se podrá enviar respuesta a PQRSD a través del correo electrónico, ya que toda PQRSD debe ser gestionada a través del sistema de gestión documental ORFEO según lo dispuesto por los procedimientos de gestión de PQRSD.

**Tenga en cuenta los siguientes aspectos en la atención a través de correo electrónico**

* En el campo “asunto” definir cual es el tema sobre el cual se tratará el correo.
* En el campo “para” definir quien será el destinatario.
* Si debe copiar el mensaje a mas de un destinatario es importante que evalúe la petinencia.
* Las comunciaciones a través de correo electrónico deben ser breves, si el mensaje es largo dividirlo en varios párrafos.
* No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
* No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.

**Al finalizar el relacionamiento a través de correo electrónico tenga encuenta lo siguiente:**

* Recuerde que a través de la herramienta Orfeo se debe dejar constancia de la respuesta que se remitirá al ciudadano.
* El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos de contacto de la entidad para que de esta manera el ciudadano pueda contactarse necesarios para que el ciudadano.
* Revisar el mensaje antes de enviar.

**Atención Formulario web**

En el sitio web de atención al ciuddano en la página web del Instituto Nacional para Ciegos encontrará el formulario web alojado en el siguiente enlace: <http://190.60.97.58:8081/orfeo/formularioWeb/> , a través de el podrá realizar peticiones, quejas reclamos, denuncias, sugerencias, o solicitar soporte de nuestros servicios u orientaciones generales.

**Nota:** Para brindar una mejor atención a nivel presencial como virtual de La Tienda INCI, se debe tener en cuenta el documento ***“Anexo 1. Guión de atención al cliente presencial y no presencial en tienda INCI”***.

**Atención por correpondencia**

Medio por el cual la ciudadanía de manera escrita, solicita información o presenta PQRSD, en temas relacionados con el quehacer de la entidad.

**Para la interaccion por este canal tenga encuenta:**

* La radicación de correspondencia se realizará de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. en jornada continua.
* Verificar que el sistema esté en total funcionamiento.
* El encargado de la dependencia debe llegar con suficiente tiempo de anticipación para que sean revisados los sistemas y pueda ejercer sus funciones correctamente.
* Saludar al ciudadano y tener contacto visual con el, saludarlo con “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
* Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, antecedido de Señor o señora según sea el caso.

**Tenga en cuenta los siguientes aspectos en la atención a través de correspondencia**

* 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 y verificar el contenido y los anexos.
* Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
* Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
* Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

**Al finalizar el relacionamiento a través de correspondencia tenga encuenta lo siguiente:**

* Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que
* sigue en la entidad.
* Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente,
* en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

**Recomendaciones generales en las comunicaciones escritas**

* Evite usar terminología legal que el ciudadano no pueda comprender .
* 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.

**Recomendaciones finales**

Dentro de las funciones como servidor público se encuentra dar trámite a todas las solicitudes presentadas por el ciudadano,

Ahora bien frente a las prohibiciones el articulo 9 de la la Ley 1437 de 2011 dice :

A las entidades 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.
* 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 entrabar 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.
* Entrabar 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

# 11. Anexos Asociados

* Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
* Procedimiento Radicación y Distribución de Comunicaciones Enviadas.
* Anexo 1. Guión de atención al cliente presencial y no presencial en tienda INCI.

# 12. 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 |
| 2 | 16/02/2021 | Todo el documento | Se actualiza de acuerdo con el accionar del proceso |
| 3 | 29/05/2024 | Todo el documento | Se actualiza de acuerdo con el accionar del proceso, se incluye protocolo atención desde la tienda, Lenguaje claro y Accesibilidad. |

# 10. Etapas del Documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etapas del Documento | Nombre de la Persona Responsable | Fecha |
| Elaboración | Maria Helena Cruz - Profesional Universitaria. | 23/05/2024 |
| Revisión | Karen Daniela León González - Coordinadora Grupo Gestión Humana y de la Información. | 28/05/2024 |
| Aprobación | Darío Javier Montañez Vargas - Secretario General. | 29/05/2024 |