PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

# Datos Básicos del Procedimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Servicio al Ciudadano | SG-112-SC-PD-0059 | 0001 | 13/12/2023 |
| Confidencialidad: | Integridad: | Disponibilidad: |
| Baja | Alta | Alta |

# 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: Inicia con la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, y finaliza la elaboración del Informe semestral de las PQRSD ingresadas por los diferentes canales.

# 4. Políticas de Operación:

1. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con las funciones 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, se tramitarán de acuerdo con la ley 1755 del 30 de junio de 2015 o con la normatividad vigente.
2. El Horario establecido para la recepción y radicación de PQRSD en la ventanilla única de correspondencia y en la Oficina de Servicio al Ciudadano es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. o el que se encuentre vigente publicado en la pagina web <https://inci.gov.co/atencion-al-ciudadano>.
3. La atención presencial tendrá carácter inmediato, respetuoso y utilizando lenguaje claro para facilitar la interacción con los ciudadanos interesados.
4. Se cuenta con varios canales de atención, con el propósito de brindar un buen servicio incluyente, informado, igualitario y satisfactorios a los ciudadanos.
5. Se debe brindar atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, de acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
6. La Oficina de Servicio al Ciudadano brindará respuesta a las PQRSD, cuando se trate de temas de información general o de orientación frente a los servicios, identificando las peticiones conforme a las respuestas de primer nivel o respuestas tipo. La Subdirección Técnica brindará respuesta a las peticiones relacionadas con temas de tipo misional.
7. Los mensajes que ingresen a las cuentas de correo electrónico de los servidores públicos, que tenga características de una PQRSD o comunicación externa de ciudadanos o entidades que requieran respuesta oficial, deberán ser gestionados de la siguiente manera:
* En relación con temas misionales, asistencia técnica y solicitudes de asesoría relacionada con temas de discapacidad visual, deberá ser remitido al correo aciudadano@inci.gov.co para su radicación a través del Sistema de Gestiòn Documental ORFEO y asignación nuevamente al grupo competente para tramite.
* En relación con temas de las áreas de apoyo o la solicitud de documentos o información, deberá ser remitido al correo correspodencia@inci.gov.co para su radicación a través del Sistema de Gestiòn Documental ORFEO y asignación nuevamente a la Dependencia o Grupo competente para tramite.

# 5. Normatividad

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

# 6. Definiciones:

* **Atención al Ciudadano**: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del ciudadano.
* **Sistema de Gestión Documental 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.
* **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.

**Canal de Atención**

* 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: 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.

**7. Actividades**

| # | Descripción de la Actividad | Responsable(Cargo) | Dependencia | Control(Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificar la solicitud del ciudadano con el fin de darle la orientación requerida.Si es presencial: Radicar PQRSD a través de el sistema de Gestión documental - ORFEO (Procedimiento Gestión de PQRSDSi es por canal telefónico, virtual o correspondencia: Radicar PQRSD a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano.Si se identifica que no es PQRSD, se entregará la información solicitada por el ciudadano. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la InformacióN. | No aplica. |  |
| 2 | Diligenciar el formulario de radicación identificando el área responsable, teniendo en cuenta lo siguiente:* Si la PQRSD del ciudadano se identifica dentro de las respuestas tipo, se deberá asignar el radicado a la Oficina de Servicio al ciudadano con el fin dar que respuesta inmediata.
* Si el ciudadano autoriza el envío de la respuesta a su petición a través de correo electrónico registrar el correo electrónico del ciudadano en el formulario de radicación.
* Si el ciudadano NO autoriza el envío de la respuesta a su petición a través de correo electrónico registrar el correo electrónico de la Oficina de Servicio al Ciudadano aciudadano@inci.gov.co
* Si la PQRSD no se encuentra clasificada dentro de las respuestas tipo, se deberá Reasignar al Subdirector Técnico a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

**Nota 1**. Si la solicitud PQRSD es recibida por correo electrónico y va dirigida a las áreas de apoyo deberá ser enviada para radicación, a los correos electrónico de correspondencia@inci.gov.cogestiondocumental@inci.gov.co | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. | Formulario de radicación en el sistema de gestión documental diligenciado. |
| 3 | Brindar respuesta a traves del Sistema de Gestión Documental vigente.Si se identifica dentro de las respuestas tipo de primer nivel el profesional responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano dara la respuesta. (Termina procedimiento).No es respuesta tipo de primer nivel, se debe trasladar a las dependencias misionales o de apoyo. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | Revisar si la PQRSD se encuentra dentro de las respuestas tipo. | Radicados Sistema de Gestión Documental ORFEO. |
| 4 | Registrar en formulario digital (Forms) la atención vía presencial, telefónica, virtual o correspondencia. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. | Formulario Digital (Forms). |
| Radicación de remisiones como respuesta a una PQRSD |
| 5 | Entregar respuesta a la solicitud del ciudadano. * En la atención presencial se deberá diligenciar el Formato
* Oficio, ingresando los datos del ciudadano.
* En la atención virtual o telefónica: diligenciar el Formato Oficio, ingresando los datos del ciudadano, (continuar con las actividades 5.1 a 5.3).

**Nota 1**: En ambos casos se debe radicar la respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y entregar al ciudadano el oficio en físico o enviar a su correo electrónico, a traves del ORFEO. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | Verificar que la respuesta se radica en el Sistema de Gesitión Documental ORFEO. | Oficio de Respuesta radicado. |
| 5.1 | Radicar la solicitud del ciudadano teniendo en cuenta los pasos para la recepción de PQRSD vía correo electrónico, vía telefónica y personal. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. |  |
| 5.2 | Dar respuesta de salida a través de ORFEO única y exclusivamente a través de la solicitud radicada al ciudadano, esto con el fin de dejar trazabilidad de las respuestas a las PQRSD. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. | Oficio de Respuesta radicado. |
| 5.3 | Digitalizar el oficio de la remisión debidamente firmado seguidamente se deberá asociar la imagen del oficio digitalizado, a traves del sistema de gestión documental ORFEO.**Nota 1**. Se deberán emitir 2 copias de la remisión.**Nota 2**. Se deberá firmar por el profesional del INCI y dejar constancia de recibido del ciudadano. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información.  | Verificar que el oficio se encuentre firmado por las partes. | Oficio de respuesta digitalizado. |
| 5.4 | Cargar el oficio digitalizado a través de ORFEO en la opción asociar imagen al radicado. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. | Oficio cargado a través de ORFEO. |
| Evaluación al servicio e informes de seguimiento |
| 6 | Evaluar el servicio prestado al ciudadano o entidades externas, mediante las encuestas de satisfacción. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. | Encuestas de Satisfacción. |
| 7 | Elaborar Informe semestral de las PQRSD ingresadas por los diferentes canales de atención. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano.  | Secretaría General - Grupo de Gestión Humana y de la Información. | No aplica. | Informe semestral. |

# 8. Anexos Asociados

* Protocolo de Servicio al Ciudadano.
* Procedimiento Gestión Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias.
* Procedimiento Correspondencia Externa Enviada.
* Procedimiento Correspondencia Externa Recibida.
* Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
* Formato Oficio.
* Control y Seguimiento  a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

# 9. Control de Cambios

| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza Del Cambio |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 15/05/2009 | No aplica por ser versión inicial. | Adopción del procedimiento. |
| 2 | 17/06/2009 | Sección Política de operación. | Se anexo el tiempo para dar respuesta a las solicitudes. |
| 3 | 30/04/2010 | Objetivo y Descripción. | Se cambió el objetivo.Se suprimió la actividad No 4. |
| 4 | 16/07/2010 | Políticas de operación, descripción y anexos. | Se incluyó una política de operación, se aclararon actividades relacionadas con quejas, reclamos y sugerencias y se adicionó el formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. |
| 5 | 15/04/2011 | Todo el procedimiento. | Se modificó el objetivo, se suprimió la política de operación No. 1, se suprimió la actividad No 1 y se eliminaron los formatos de registro de atención al ciudadano y registro de quejas recibidas. |
| 6 | 4/05/2011 | Todo el procedimiento. | Se modificó la política de operación; se adecuó la descripción de las actividades. |
| 7 | 17/06/2011 | Actividades y Responsabilidades. | De Actividades se agrega la generación de un informe semestral y se precisa que el informe mensual corresponde a un reporte generado a través del aplicativo SAC. De responsabilidades se cambia el cargo de técnico por el de Secretario y se agrega el de profesional especializado acorde al ítem de recursos señalado en la caracterización. |
| 8 | 26/03/2012 | Objetivo, Actividades, Documentos y Registros. | Se modificó el objetivo, y se adicionó la actividad de registrar los requerimientos en el sistema de atención al ciudadano SAC. De igual manera se modificaron las palabras usuario o cliente por ciudadano-cliente en todo el documento, y se modificaron los documentos y registros de la actividad 3. |
| 9 | 04/10/2012 | Políticas de Operación. | Se adicionó una política de operación con el fin de dar cumplimiento al artículo 12 del decreto 019 de 2012. |
| 10 | 31/05/2013 | Políticas de Operación, Definiciones, Descripción y Anexos. | Se adicionó una política de operación, teniendo en cuenta la adopción de un procedimiento especial para las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Se incluyeron nuevas definiciones y se ajustaron otras. Se ajustaron en las actividades el término “solicitudes” por “Solicitudes de información”, de acuerdo con la definición. Se ajustó la dependencia y los responsables de las actividades. En los registros y anexos se modificó el nombre del formato “Formato para medir la satisfacción del ciudadano - cliente de la Oficina de Servicio al Ciudadano” por “Formato para medir la satisfacción del ciudadano - cliente”. |
| 11 | 30/07/2019 | Todo el Documento. | Se actualiza en su totalidad el procedimiento teniendo en cuenta la normatividad vigente. |
| 12 | 21/07/2021 | Formato Procedimiento. | Se actualiza el procedimiento al formato vigente del Sistema Integrado de Gestión. |
| 0001 | 13/12/2023 | Se actualiza actividades del procedimiento. | Se realiza ajustes a las actividades del procedimiento.Se actualiza al formato vigente en el sistema integrado de gestión.Se implementa Accesibilidad y Lenguaje Claro. |

# 10. Etapas del Documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etapas del Documento | Nombre de la Persona Responsable | Fecha |
| Elaboración | Maria Helena Cruz | 12/12/2023 |
| Revisión | Ricardo Hernandez Mateus | 13/12/2023 |
| Aprobación | Darío Javier Montañez Vargas | 13/12/2023 |