	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

### 1. OBJETIVO

Describir las distintas estrategias, procedimientos o mecanismos establecidas por INFOTEP para garantizar una comunicación y espacios de interacción con la ciudadanía con el fin de que sean consistentes en todas las formas presencial, telefónica o virtual

### 2. ALCANCE


Este protocolo aplica para todos los servicios que se presten de cara al ciudadano en la Institución, en cuanto a las consultas, radicaciones, PQRS, y acceso a servicios.

### 3. RESPONSIBLE

Vicerrectora Administrativa y Financiera

### 4. MARCO LEGAL

- Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"
- Ley 1266 de 2008, "Por medio de cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo"
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 4669 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005"

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto reglamentario 1377 de 2013 "por el cual se reglamenta la ley 1581 de 2012"

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

Se define como canales de atención aquellos con los que se tiene relación directa con el ciudadano por cualquier medio presencial, virtual o telefónico

### 5.1. PRESENCIAL

La Institución ha determinado dentro de su protocolo de atención presencial los siguientes aspectos importantes para el único momento de verdad que define la relación entre el ciudadano e INFOTEP.

Presentación personal: Los funcionarios de INFOTEP deben tener una adecuada presentación apropiada con el rol que desempeñan, algunas personas de acuerdo como lo estipule la ley utilizaran uniforme distintivo y todos deben portar el carnet en un lugar visible


Comportamiento: Es esencial mantener una adecuada forma de proceder frente a los estímulos y relación frente al entorno en el que se desempeñan y la relación con el ciudadano, es importante mantener una expresión facial adecuada, mirando a los ojos

La voz y el lenguaje: Se sugiere mantener un tono de voz suave, vocalizando de manera clara para la comprensión de la información

¿Cómo abordar al ciudadano?.

#### 1. El Vigilante:

- Saludar inmediatamente de manera amable antes de que el ciudadano salude primero
- Hacer un contacto visual
- Solicitar información del lugar hacia donde se dirige el ciudadano

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

- Solicitar verificación de los equipos que ingresa a la Institución y relacionarlos en la bitácora en caso que no porte un equipos, igual se relaciona e ingreso del ciudadano
- Se debe revisar los maletines o paquetes con el fin de garantizar la seguridad de los que se encuentran en la Institución
- Indicar claramente al ciudadano la ruta adecuada hacia el lugar donde se dirige
- Si por alguna razón se debe ausentar del puesto de trabajo por pocos minutos, solicitar a otro funcionario que lo reemplace por el espacio de tiempo.

2. En la Oficina de Ventanilla Única y en las demás dependencias


- Saludar inmediatamente de manera amable antes de que el ciudadano salude primero
- Dirigirse al ciudadano\* como Señor o Señora
- Escuchar atentamente su solicitud en forma atenta, siempre utilizando palabras amables
- Si es la radicación de un documento, se relaciona en la planilla y se entrega un recibido al ciudadano
- Si la solicitud no puede ser resulta en el momento, se debe explicar al ciudadano las razones por las cuales no se puede resolver en el momento y especificar las fechas estimadas en las que se le entregara la respuesta y los medios
- Previo a la finalización del servicio es importante preguntar si hay algo más en los que se puede colaborar con el objetivo que sea el ciudadano quien finalice la atención y no el funcionario
- Si la atención presencial con el ciudadano finaliza, se solicita calificación al servicio

\* Esta atención aplica para los distintos grupos ciudadanos, afrocolombianas, raizales, palenqueras o gitanos, se puede usar lenguaje por medio de señas o gráficos para tener una mejor interacción.

Para los ciudadanos con atención especial como lo son discapacitados, adulto mayor, mujeres con niños en brazos y mujeres en estada de embarazo (se especificará con un letrero).

## 5.2. TELEFÓNICA

En cuanto a la atención al ciudadano de manera telefónica, es importante mantener un tono de voz suave ni muy alto ni muy bajo, de esta manera se podrá escuchar

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

atentamente al requerimiento o atención específica, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Saludar primero: al recibir la llamada se debe contestar de la siguiente manera: “Buenos días o tardes, INFOTEP, le habla \_\_\_\_\_ (nombre del funcionario), en que le puedo colaborar”. Este va a ser el saludo inicial al momento de recibir cualquier llamada independientemente que sea una extensión interna.

Escuchar atentamente: es importante escuchar de forma atenta las inquietudes del ciudadano para saber si es en esa dependencia o en otra en la que atenderán su requerimiento.


Pasar a otra extensión o dependencia: Si es necesario pasar la llamada del ciudadano a otra dependencia interna, se debe contestar de la siguiente manera: “espere un minuto transfiero su llamada a la dependencia \_\_\_\_\_ (nombre de la dependencia) ahí le contestaran a su inquietud, en el caso que se caiga su llamada por favor marcar el teléfono 5125770 ext \_\_\_\_ (número de la extensión)”

Finalizar la llamada: Antes de finalizar la llamada, es necesario preguntarle al ciudadano si su atención, requerimiento, queja o reclamo fue resuelto en esta llamada. Si la respuesta es positiva se finaliza de la siguiente manera: “muchas gracias por llamar a INFOTEP, recuerde que le hablé \_\_\_\_\_ (nombre del funcionario)”; en el caso que no hay sido resulta su duda lo invita a utilizar el medio presencial

### 5.3. VIRTUAL

Correo Electrónico: Para la atención por correo electrónico se sugieren las siguientes recomendaciones con el fin dar un buen uso a este canal de comunicación e interacción con el ciudadano:

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad
- Seguir los procedimientos establecidos por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo requieren conocer la respuesta. En ocasiones se envía copia a


	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

personas a quienes no les compete, lo que genera ocupación innecesaria de la capacidad de los buzones de correo de otros servidores de la entidad

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (escrito/presencial)
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un funcionario
- Iniciar la comunicación con frases como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”. Escribir siempre en un tono impersonal
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios, esto denota que el remitente está gritando o molesto, o haciendo énfasis en algo que ya explico
- Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa
- Si se requiere adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario

En la finalización del servicio:

- El funcionario debe asegurarse de que bajo su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes del envío. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Cuando se dé respuesta a PSQRDs directamente desde el correo electrónico institucional de cada funcionario, se deberá solicitar al ciudadano la calificación del servicio, incluyendo en el correo de respuesta, el Link para el diligenciamiento de la Encuesta correspondiente.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

*Redes Sociales:*


- Las redes sociales no se consideran como canal para la presentación de PSQRDs, sin embargo claramente son un espacio de interacción con la ciudadanía.

En el contacto inicial:

- 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

En el desarrollo del servicio:

- Se puede sugerir 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 impersonales
- En redes sociales, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> PA-GLAF-DS-004
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> 15-11-2017

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
15-11-2017	00	Versión inicial.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Evlyn Castillo Alvis</b> Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión	<b>Catherine Archbold</b> Vicerrectora Administrativa y Financiera – Líder del Proceso Gestión Legal, Administrativa y Financiera  <b>Christie D. Walters A.</b> Equipo de Calidad  <b>Lady Julieth Malagón Jessie</b> Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	<b>Evlyn Castillo Alvis</b> Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión