




INFOTEP
San Andrés y Providencia

**PROTOCOLO DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

INFOTEPSetransforma

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

INTRODUCCION

El presente protocolo de atención al ciudadano está dirigido a los funcionarios y colaboradores de las diferentes áreas del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional que prestan servicios de cara a la ciudadanía, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad de la atención brindada, otorgando de herramientas de apoyo que contribuye a la mejora de la gestión institución. La satisfacción del cliente es parte fundamental para el logro de las metas establecidas de acuerdo con la visión y criterios de la institución, para lo cual se requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar; por lo tanto, este documento es una guía donde pueden consultar pautas de comportamiento a seguir, y los procedimientos correctos en relación a la atención que se debe brindar a los ciudadanos a través de los diferentes canales de contacto.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

1. **OBJETIVO** Describir las distintas estrategias y/o mecanismos de atención frente al ciudadano que requiera los servicios del INFOTEP, garantizando y brindando una mejor comunicación asertiva y servicio de calidad a la comunidad de las islas.

2. **ALCANCE** El presente protocolo aplicará a todos los servicios que se prestan de cara a la ciudadanía, en cuanto a las consultas, radicaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y acceso a servicios; este documento está dirigido a todos funcionarios, profesores, catedráticos, colaboradores y toda la comunidad educativa en general especialmente a los que interactúan con la ciudadanía. La aplicación de este documento es de manera inmediata y fundamental en todos los ámbitos, tanto como laboral, educativo, social y principalmente en la ejecución de los procesos y procedimientos que se ejecutan en la institución.

3. **RESPONSIBLE:** Líder del Proceso Gestión Legal, Administrativa y Financiera

4. DEFINICIONES

Denuncia: Acto mediante el cual una persona o grupo de personas, avisa o instaura ante las autoridades correspondientes de la existencia de presuntos hechos irregulares o actos delictivos, con el fin de activar los mecanismos de investigación que conlleven a una sanción, según sea el caso.


Felicitación: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

Peticiones: Es la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Quejas: Es una declaración verbal o escrita presentada por un usuario que ha tenido acceso a un servicio y encuentra que alguno o todos los componentes del servicio recibido no le satisficieron la necesidad o la percepción que él tiene de lo que debería ser el servicio.

Reclamo: Es una declaración verbal o escrita presentada por un usuario potencial de un servicio quien considera tener derecho a recibirlo por distintas circunstancias no lo ha recibido, incluyendo en esta el desconocimiento de los requisitos de acceso, por lo cual al solicitar el servicio le pudo ser negado.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

Reporte de Conflicto de Interés: Un conflicto de interés surge cuando un servidor público se declarará impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.

Sistema de atención al ciudadano: Es el canal de comunicación e interacción con la comunidad del INFOTEP y la sociedad en general, para facilitar el recibo y trámite de REQUERIMIENTOS como solicitudes, sugerencias, quejas, felicitaciones y los demás establecidos.

Solicitud de información: Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.

Sugerencia: Apreciación objetiva o subjetiva de un usuario real o potencial de un servicio, sobre un aspecto de este que puede ser modificado o adicionado para obtener un mejor resultado en términos de satisfacción de una necesidad.

Solicitudes de los organismos de control: contraloría, procuraduría, defensoría, personería.

5. 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”.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024


- 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” 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”.

6. ATENCIÓN EN LENGUA NATIVA Y ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS

El Instituto Nacional de Formación técnica profesional INFOTEP define los lineamientos para recibir las PQRSDF en lenguas nativas y atención de los Grupos Étnicos de la isla como están descritos a continuación:

1. Aplique este protocolo en lo que se refiere a los canales de atención.
2. Identifique si la persona puede comunicarse en español, inglés o kriol. (En concordancia con el artículo 45 de la ley 47 de 1993, “todos los funcionarios que tengan relación directa al público deberán hablar los idiomas castellano e inglés”) ¹
3. Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
4. Solicite los documentos por medio de señas o una de las lenguas mencionadas en el punto 2, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere la persona.
5. En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa a través de los equipos dispuestos en

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

la ventanilla única del Infotep. Si el peticionario se comunica a telefónicamente, se debe diligenciar el formulario de recepción de la PQRSDF.

¹ Ley 47 de 1993, artículo 45

6. Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSDF del INFOTEP especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.

7. Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo del centro de lenguas del INFOTEP. (Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención).

8. Una vez recibida la traducción del documento, se remitirá a la ventanilla única como responsable del trámite de la respuesta a la petición.

9. La ventanilla única evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genera la respectiva respuesta.


10. Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Centro de lenguas del INFOTEP para que se efectúe el trámite de traducción.

11. Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la ventanilla única.

12. En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, la misma se colgará en la página web del INFOTEP: www.infotepsai.edu.co en el apartado de atención al ciudadano en PQRSDF, haciendo referencia que es un solicitante con datos incompletos que no permiten la respuesta directa.

Las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

7. 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, la institución cuenta con los siguientes canales de atención:

7.1 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 utilizarán 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?

➤ El Vigilante:

- Hacer un contacto visual.
- Saludar de primero al ciudadano, de manera amable con el fin de que este se sienta a gusto y bien atendido de primera mano.
- Dirigirse al ciudadano y solicitar información del lugar hacia el cual se dirige el ciudadano.
- Solicitar al ciudadano la verificación de ingresos de equipos a la Institución y relacionarlos en la bitácora en caso que no porte un equipo, 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.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

➤ En la Oficina de Ventanilla Única y en las demás dependencias:

- Hacer un contacto visual
- Saludar de primero al ciudadano, de manera amable con el fin de este sienta a gusto y bien atendido de primera mano.
- 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.


➤ Correo físico: Para la recepción de solicitudes de información Única sede ubicada en San Andrés Islas, Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay.

Código Postal para la República de Colombia: 111321

Código Postal para San Andrés Islas: 880001

NIT: 892400461-5

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

CODIGO DANE: 88001 Para los ciudadanos con atención especial como lo son discapacitados, adulto mayor, mujeres con niños en brazos y mujeres en estado de embarazo se demarcará con un letrero un área exclusiva para su atención preferente.

7.2 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 atentamente al requerimiento o atención específica del mismo, 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.

7.3. 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:

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

- 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 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

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

- 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 PSQRDSF 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 siguiente Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdlmi8NV6jgYQDZoYwrKsmBcAD2Zik6YdHd504s4w9NkAhqmw/viewform?usp=ppurl>


Redes Sociales:

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

En el contacto inicial:

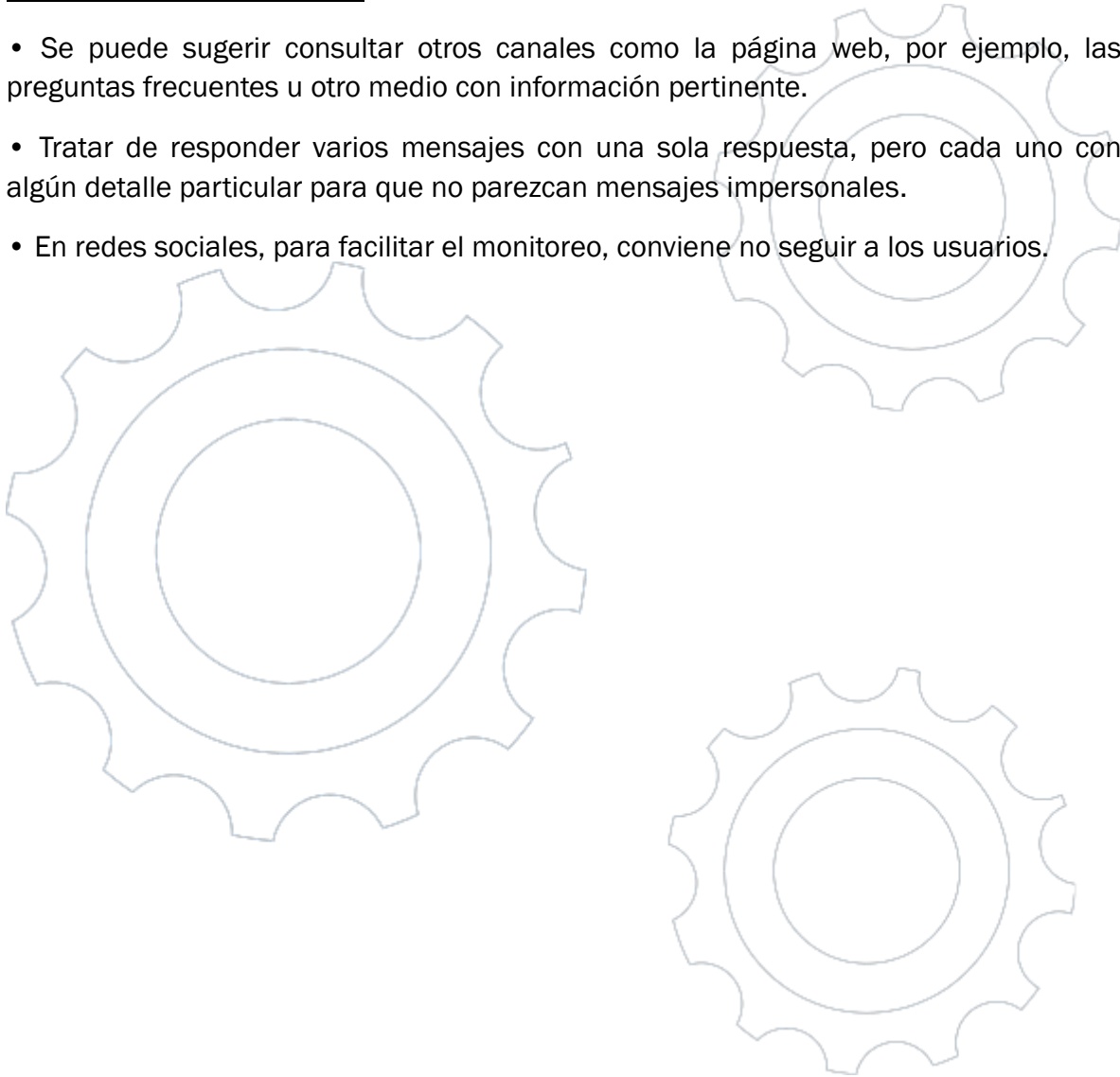
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

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.



Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG

	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: PA-GLAF-DS-004
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 23-08-2024

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
15-11-2017	01	Versión inicial.
16-04-2021	02	Generalidades, se incluye atención en lengua nativa y atención a grupos étnicos.
15-11-2023	03	Se incluye definiciones y las felicitaciones a las siglas PQRSDF. Se agrega el link para diligenciar encuesta de satisfacción del ciudadano por trámites realizados.
23-08-2024	04	Se realiza ajuste de acuerdo al nuevo manual de identidad institucional.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Janelle Forbes Suárez Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Janelle Forbes Suárez Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Lynne Anne Davis Sjogreen Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada. La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG