

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

IES INFOTEP HVG

2021

Secretaria General- Gestión Documental y Atención al Ciudadano

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y procedimientos fundamentales que deben estar en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte del el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, con sus clientes externos e internos. El protocolo tiene como finalidad atender de manera efectiva los requerimientos de nuestros ciudadanos, su satisfacción, y ser un instrumento de mejora de la gestión.

2. ALCANCE

El presente protocolo aplicará al Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; está dirigido a todos los hombres, mujeres de la institución, los ciudadanos y clientes en general que interactúan. La aplicación del presente documento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos corporativos, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la IES INFOTEP HVG, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios

3. RESPONSABLE

Secretaría General-Gestión Documental.
Líderes de dependencia y demás funcionarios que la conformen.

4. DEFINICIONES

En el marco del presente Procedimiento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

En el marco del presente Procedimiento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

CIUDADANO, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO: En el Estado Social de Derecho, el concepto de ciudadano está relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios y se asimila a conceptos como, clientes, beneficiarios o usuarios en general. En la norma NTCGP 1000:2009, en términos de gestión de la calidad se tiene la siguiente expresión “3.12 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio”

SERVICIO AL USUARIO: Es la actitud para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible, además es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos e internos.

- ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

Actitud – Amabilidad - Empatía: Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.

Pertinencia: Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.

Confiabilidad: Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.

Oportunidad: Calidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.

Veracidad de la información: Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.

Disponibilidad y accesibilidad de la información: Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.

5. MARCO LEGAL

Ley 962 de 2005	Ley 1266 de 2008	Ley 1437 de 2011
<p>“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”</p>	<p>“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”</p>	<p>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”</p>

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

LEY 1712 DE 2014

“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”

LEY 2080 DE 2021

“Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”

- HORARIOS Y CANALES DE ATENCIÓN

Serán canales de atención aquellos con los que se puede tener una comunicación directa con el ciudadano, ya sea presencial, virtual o vía telefónica. En ese sentido, el horario de atención será de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y los viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm. Además, debe garantizarse la atención a los ciudadanos que hayan ingresado a las dependencias físicas dentro del horario establecido, aunque haya culminado el horario de trabajo, para garantizar la prestación del buen servicio.

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

La Institución ha determinado dentro de su protocolo de atención presencial los siguientes aspectos importantes:

Generales por COVID 19. Según el Ministerio de Salud y Protección social algunos de los consejos para interactuar con personas de población preferencial en el entorno de servicio son:

- Ubicar en altura y de fácil acceso los útiles que permiten la limpieza y desinfección.
- Ubicarse a dos metros de distancia en el caso de agudeza auditiva para evitar que gotas de saliva puedan salpicar.
- Evitar el contacto con la cara en el desarrollo de los gestos propios de la lengua de señas.
- Acompañar la adopción de hábitos de higiene y seguimiento de las recomendaciones frente a la proximidad y contacto físico.

Presentación personal: Cuando se trata de atención personal al ciudadano, es indispensable provocar una impresión positiva que demuestre decoro y pulcritud, por lo cual debemos propender estar siempre bien presentados y debidamente identificados con el respectivo carné el cual debe encontrarse visible.

Presentación de los puestos de trabajo: El cuidado y la presentación de los espacios físicos donde trabajamos, tiene un impacto inmediato en la percepción de las personas; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla da una sensación de descuido y desorganización. Por lo tanto, es deber de todos mantener los puestos de trabajo organizados, pues en gran medida, la percepción de organización y competencia depende de su aspecto y mantenimiento. El orden y la armonía, son factores estratégicos para cambiar en sentido positivo la imagen institucional.

Comportamiento: Los modales hablan por cada persona, pueden proporcionar imágenes positivas o negativas, tanto de nosotros como de las instituciones. Desde la primera persona que recibe y da bienvenida a la entrada, hasta quien despide a los ciudadanos, debe hacerlos sentir bien atendidos. Por lo anterior, le sugerimos tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que este se acerque.
- ✓ Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable sin esperar a que ellos sean quienes saluden primero.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa durante el tiempo de contacto.
- ✓ Utilizar los primeros 30 segundos para dar un trato espontaneo, cordial y sincero.
- ✓ Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano.

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

- ✓ Demostrar entusiasmo y cordialidad
- ✓ Usar el sentido común y la empatía para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ En lo posible, garantizar la entrega de un producto y servicio satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

Atención a personas con discapacidad, tercera edad y mujeres en estado de embarazo: En cada una de las dependencias, se deben tomar las acciones necesarias para garantizar la atención al ciudadano de manera respetuosa y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana, de forma que se asegure al ciudadano la prestación de un servicio ordenado, especial y preferente, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Hay que tener en cuenta, que la actitud también puede ser percibida a través del teléfono. Por lo que 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. Deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Procurar contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar al ciudadano, identificando su área e indicando su nombre “Buenos días o buenas tardes”, y la dependencia a la que pertenece el funcionario que responde la llamada.
- ✓ Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento. ¿En qué le podemos servir?
- ✓ Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- ✓ A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- ✓ Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.
- ✓ 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

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

dependencia _____ (nombre de la dependencia) ahí le contestaran a su inquietud, en el caso que se caiga su llamada por favor marcar el teléfono 4240800, ext. ____ (número de la extensión)”

- ✓ Despedida. ¿Le puedo colaborar en algo más? Muchas gracias por comunicarse con la IES INFOTEP HVG.

• ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización e implantación de nuevas tecnologías, se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la IES INFOTEP HVG para acercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía, como mecanismo eficiente y reservado.

Los ciudadanos radican a través los correos institucionales, los cuales deberán estar publicados en la página web del instituto, la solicitud o requerimiento que puede corresponder a una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. El encargado de la dependencia quien se realice la petición hará el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación presentada. Se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio e informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. Esta se debe enviar dentro de los 15 días siguientes al registro. Para lo anterior, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los funcionarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado.
- ✓ En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.
- ✓ No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la institución. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos.

1. Saludo:

- Estimado (a) señor (a) (Indicar el apellido)
- Nota: No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No se debe escribir en color rojo.
- Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

2. Identificar el requerimiento:

- De acuerdo con su petición, le informamos que, de acuerdo con su solicitud.
- Nota 1: Dar la respuesta acorde a la solicitud del ciudadano.

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

- Nota 2: No tutear al responder al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.

3. Despedida:

- Agradecemos su comunicación con la IES INFOTEP HVG.
- Cordialmente. 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.
- Nota: Manejar un tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la institución.

• **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. 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. Por último, en redes sociales, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

- **EXPECTATIVA DE LOS CIUDADANOS.**

Recuerde que cada una de nuestras acciones debe estar dirigida a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y cumplir con las expectativas con las que ellos se acercan a los puntos de atención, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, por esto, debe tenerse en cuenta que las expectativas que tiene el ciudadano se enmarcan dentro de los siguientes parámetros:

- Compresión de sus necesidades.
- Eficiencia en la realización del trabajo por parte de los funcionarios del instituto.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras a sus preguntas.
- Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Atención efectiva a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.
- Disponibilidad para atenderlos de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- Excelente ambiente en la prestación del servicio al ciudadano,
- Buena presentación personal de quien los atiende.

6. CONTENIDO

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO	 INFOTEP INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR CIÉNAGA - MAGDALENA	CÓDIGO:006-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

6.1 GENERALIDADES

Es responsabilidad de cada funcionario de la IES INFOTEP HVG velar por el cumplimiento del presente procedimiento, y que la atención al ciudadano en el instituto sea visto como un pilar del buen servicio prestado.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma NTC ISO 9001: 2015

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

10. ANEXOS.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: Secretaria General	CARGO: Líder de Calidad	CARGO: Comité Institucional del Sistema de Coordinación de Control Interno
NOMBRE: Laura Bermúdez Manjarrés	NOMBRE: Alberto Bornachera Altamar	NOMBRE: Leonardo Pérez Suescún