



# **MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO**

**“SIMÓN RODRIGUEZ”**



**Santiago de Cali, Valle**

**2015**



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

## TABLA DE CONTENIDO



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | GENERALIDADES.....  | 5  |
| 1.1   | Definición .....  | 5  |
| 1.2   | Objeto .....  | 5  |
| 1.3   | Marco Referencial .....   | 6  |
| 2.    | POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....   | 15 |
| 2.1   | Políticas de Atención.....  | 15 |
| 2.2   | Responsabilidades .....   | 16 |
| 2.2.1 | Responsabilidades de Dirección y de Coordinación.....   | 16 |
| 2.2.2 | Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos, de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR. .... | 17 |
| 2.3   | Satisfacción al Ciudadano.....  | 18 |
| 2.4   | Gobierno en línea .....   | 18 |
| 2.4.1 | Mecanismos de Interacción .....   | 19 |
| 2.4.2 | Formularios y consultas.....  | 21 |
| 2.4.3 | Sistemas transversales.....   | 22 |
| 2.4.4 | Trámites y servicios.....   | 22 |
| 2.4.5 | Indicadores .....   | 23 |
| 3     | DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS.....  | 24 |
| 3.1   | Definición del Derecho de Petición.....   | 24 |
| 3.2   | Clasificación del derecho de petición .....   | 25 |
| 3.3   | Peticiones .....  | 25 |
| 3.4   | Procedimiento para la atención de peticiones .....  | 25 |
| 3.4.1 | Formulación de peticiones .....   | 25 |
| 3.4.2 | Requisitos de información asociados con la petición .....   | 26 |
| 3.4.3 | Término para resolver las peticiones.....   | 27 |
| 3.4.4 | Peticiones incompletas.....   | 27 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

|  |    |
|--|----|
| 3.4.5Desistimiento de la petición .....  | 28 |
| 3.4.5.1Expreso .....   | 28 |
| 3.4.5.2Tácito.....   | 28 |
| 3.4.6Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas .....  | 28 |
| 3.4.7Competencia .....   | 29 |
| 3.4.8Desatención a las peticiones .....  | 29 |
| 3.5 Notificaciones .....   | 29 |
| 3.5.1Notificación personal.....  | 30 |
| 3.5.2La notificación por aviso .....   | 30 |
| 3.6 Recursos.....  | 31 |
| 3.6.1Reposición:.....  | 31 |
| 3.6.2Apelación: .....  | 31 |
| 3.6.3Queja: .....  | 31 |
| 3.6.4Oportunidad y presentación de los recursos:.....  | 32 |
| 3.6.5Requisitos para la interposición de recursos .....  | 32 |
| 3.6.6Rechazo del recurso .....   | 33 |
| 3.6.8Decisión de los recursos .....  | 33 |
| 3.6.9Desistimiento.....  | 34 |
| 3.7 Denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos: procedimiento para su atención ..... | 34 |
| 3.7.1Definición .....  | 34 |
| 3.7.2Formulación de Quejas, Reclamos, Sugerencias o reconocimientos.....                             | 35 |
| 3.7.3Presentación de reconocimientos.....  | 36 |
| 3.7.4Procedimientos internos para los integrantes del equipo de atención al ciudadano .....          | 36 |
| 3.7.5Términos para responder las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias.....                      | 37 |
| 3.8 Protocolos de Atención.....  | 38 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

|  |    |
|--|----|
| 3.8.1 Atención personal .....  | 38 |
| 3.8.2 Protocolo de Atención Telefónica .....   | 39 |
| 3.8.3 Mecanismos de Atención Virtual .....   | 40 |
| 3.8.4 Protocolo Celadores .....  | 41 |
| 3.8.4.1 Protocolo .....  | 41 |
| 3.8.5 Oficina de atención al ciudadano .....   | 41 |
| 3.8.5.1 Protocolo .....  | 41 |
| 3.8.6 Presentación personal .....  | 42 |
| 3.8.6.1 Protocolo .....  | 42 |
| 3.8.7 Presentación de los puestos de trabajo .....                                   | 42 |
| 3.8.8 Protocolo para la atención personalizada .....                                 | 43 |
| 3.9 Procedimiento para el seguimiento y el control de la atención al ciudadano ..... | 44 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 Definición



El Manual de Atención al Ciudadano contiene las políticas y los procedimientos que se aplican para la atención a la ciudadanía en INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR, en sus diferentes modalidades: presencial, telefónica, y digital.

Los lineamientos que se establecen se basan en las normas internas y externas aplicables a la Institución, que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y para los particulares que desempeñen funciones públicas, con especial énfasis en quienes hacen parte del equipo de **ATENCIÓN AL CIUDADANO**, en nuestra Institución.

En el ámbito de las competencias establecidas en el Estatuto General, el Rector adopta este manual, por medio de la Resolución Rectoral No. 045 del 20 de Mayo de 2014.

#### 1.2 Objeto

El presente manual establece normas de carácter general, para regularla o prestación del servicio de INTENALCO educación superior en concordancia con la constitución y el marco legal vigente.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 1.3 Marco Referencial

#### **Constitución Política de Colombia:**

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 74. Todas** las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

#### **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011:**

**Artículo 04.** Formas de iniciar las actuaciones administrativas.

**Artículo 13.** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.



**Artículo 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

**Artículo 15.** Presentación y radicación de peticiones.

**Artículo 16.** Contenido de las peticiones.

**Artículo 17.** Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

**Artículo 18.** Desistimiento expreso de la petición.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

**Artículo 19.** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

**Artículo 20.** Atención prioritaria de peticiones.

**Artículo 21.** Funcionario sin competencia.


**Artículo 22.** Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

**Artículo 24.** Informaciones o documentos reservados.

**Artículo 25.** Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

**Artículo 26.** Insistencia del solicitante en caso de reserva.

**Artículo 29.** Reproducción de documentos.

 **Ley 57 de 1985:** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales:

**Artículo 12.** Derecho a consultar documentos públicos.

**Artículo 13.** Término de la reserva legal sobre documentos.

**Artículo 14.** Definición de oficina pública.

**Artículo 15.** Autorización para consultar documentos oficiales.

**Artículo 16.** Horarios para consultar documentos.

**Artículo 17.** Pago de la expedición de copias.

**Artículo 18.** Copia de documentos.

**Artículo 19.** Actuaciones no sometidas a reserva.



**Artículo 20.** Oponibilidad de la reserva de documentos

**Artículo 21.** Negación a la consulta de documentos.

**Artículo 22.** Consulta de documentos ya publicados.

**Artículo 23.** Personas que pueden solicitar la consulta de documentos.

**Artículo 24.** Aplicación de las disposiciones precedentes.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

**Artículo 25.** Término para resolver las peticiones de consulta de documentos públicos.

- ✚ **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Artículo 55.** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general.

- ✚ **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Artículo 34** (Numerales 19 y 34). Es deber de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y las

Denuncias que presenten las personas en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.



- ✚ **Ley 1147 de 2007**

Por medio de la cual “se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República”. Siendo la Comisión Especial de Modernización, entre otros temas, la encargada de Estudiar, proponer y crear procesos de modernización en forma permanente dentro de la Institución Legislativa, a través del Sistema de Información Parlamentaria y la responsable de establecer los términos y procedimientos necesarios para la actualización de la información contenida en la página de Internet del Congreso de la República.

- ✚ **Ley 1341 de 2009**

Establece como un principio orientador de la sociedad de la información -y en lo cual es Estado intervendrá con la financiación del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- a la masificación del Gobierno en



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |



línea. Para esto, y con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las entidades del orden nacional y territorial incrementarán los servicios prestados a los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Gobierno Nacional fijará los mecanismos, condiciones, plazos, términos y prescripciones para su desarrollo en el país y las condiciones en que se garantizará el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, para adelantar trámites frente a entidades públicas.

#### **Ley 1151 de 2007**

“Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010”, en el cual se determina que “el Gobierno Nacional promoverá la formulación de una política de Gobierno electrónico que comprenda entre otros aspectos, la modernización de los esquemas de rendición de cuentas de las entidades del orden nacional; la difusión de información relevante de cada una, su gestión y sus resultados. Se avanzará en la automatización de trámites, para lo cual cada sector desarrollará los sistemas de información requeridos haciendo uso de la Intranet Gubernamental que fue diseñada por la Agenda de Conectividad, y se adoptará el Sistema Electrónico para la Contratación Pública como instrumento obligatorio para adelantar las compras públicas, diseñado en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública” (artículo 6, numeral 6.2.2).

#### **Directiva Presidencial 02 de 2000**

Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de “políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet”. Adicionalmente, presenta el portal [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

#### **Directiva presidencial 04 de 2012**

Sobre eficiencia administrativa: Tiene el objetivo de contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz a través de la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos de las entidades públicas. Esta dirigirá a las entidades y organismos del orden central y descentralizado de la Rama Ejecutiva Para su aplicación y la elaboración de los planes de Eficiencia y Cero papel en las entidades

#### **Directiva Presidencial 10 de 2002**

Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que “Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano”.

#### **Circular No. 058 de 2009**



De la Procuraduría General de la Nación conmina a los servidores públicos al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea so pena de sanciones disciplinarias y la Circular No. 003 de 2010 de la Contraloría General de la República imparte instrucciones para verificar y evaluar el cumplimiento de Gobierno en línea en las auditorías que se realizan a las entidades públicas.

#### **Acuerdo PSAA06-3334 de 2006**

Recoge disposiciones de Gobierno en línea para la Rama Judicial, reglamentando la utilización de medios electrónicos e informáticos en el cumplimiento de las funciones de administración de justicia.

#### **Decreto 1151 de 2008**

Define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, lo cual incluye el objeto y principios del GE, definiciones básicas y comunes, fases y plazos (metas) y responsable institucional de

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

impulsarlo, con un ámbito de aplicación que por primera vez en estos términos involucra a toda la administración pública. Para hacerlo operativo se incluye en la norma que su aplicación es dictada por lineamientos definidos en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades.

#### **Decreto 4669 de 2005**

Reglamenta la ley 962 de 2005, establece el procedimiento para autorizar o modificar trámites y la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites

#### **Decreto Ley 2150 de 1995**



“Decreto Anti trámites”, el cual en el artículo 26 determina que las entidades de la Administración Pública “deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración”.

#### **Decreto Ley 019 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

#### **Ley 1712 del 2014**

Por la cual se crea la Ley de Transparencia y acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones”. El Objeto de la presente Ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio de la garantía y el derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### **Ley 962 de 2005:**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas. Es de destacar que a partir de la expedición de esta Ley, se prohíbe a las autoridades públicas establecer trámites, requisitos o permisos que no estén expresamente autorizados por la ley, solicitar documentos que sean competencia de otras autoridades y establecer nuevos trámites sin la autorización expresa del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, se establece que “(...) todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites” (artículo 1º),

**Artículo 1.** Objeto y principios rectores.

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación.

**Artículo 3.** Derechos de las personas frente a la administración.

**Artículo 5.** Notificación.



**Artículo 6.** Medios tecnológicos.

**Artículo 7.** Publicidad electrónica de normas y actos generales emitidos por la administración pública.

**Artículo 8.** Entrega de información.

**Artículo 9.** De la obligación de atender al público.

**Artículo 10.** Utilización del correo para el envío de información.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

**Artículo 11.** Prohibición de exigencia de requisitos previamente acreditados.

**Artículo 13.** Prohibición de la exigencia de presentaciones personales para probar supervivencia.

**Artículo 14.** Solicitud oficiosa por parte de las entidades públicas.

**Artículo 15.** Derecho de turno.

**Artículo 16.** Cobros no autorizados.


**Artículo 17.** Prohibición.

**Artículo 19.** Publicidad y notificación de los actos de registro y términos para recurrir.

**Artículo 20.** Supresión de sellos.



**Artículo 21.** Copias de los registros de estado civil. **Artículo 23.** Prohibición de retener documentos.

**Artículo 24.** Presunción de validez de las firmas.

 **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Artículo 73.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

**Artículo 76.** En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

✚ **Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995:** Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.

✚ **Decreto 1151 del 14 de abril de 2008:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.



Para las entidades mencionadas en este Decreto, se hace obligatoria la aplicación de estrategias que contribuyan con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, por medio del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

✚ **Decreto 019 del 10 de enero de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Artículo 14.** Los interesados que residan en una ciudad diferente de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones por medios electrónicos, a sus dependencias regionales o seccionales.

✚ **Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

✚ **Decreto 943 de 21 de 2014.** Por él se actualiza el modelo estándar de control interno MECI.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |



## CAPITULO II

### 2. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 2.1 Políticas de Atención

INTENALCO EDUCACION SUPERIOR se compromete a brindar mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio. Ello, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad, eficacia, publicidad, reposición, moralidad, presunción de buena fe, igualdad.

- ✚ Se pondrán a disposición de la ciudadanía, diversos mecanismos para atención presencial, telefónica y por medios electrónicos, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- ✚ La Institución establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, a mujeres gestantes, a personas en situación de discapacidad y adultos mayores.
- ✚ Será prioridad la optimización de trámites, la disponibilidad oportuna de la información, y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los funcionarios de la Institución, especialmente de quienes tienen relación directa con el ciudadano.
- ✚ La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- ✚ La estrategia de atención al ciudadano en la Institución será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

## 2.2 Responsabilidades



### 2.2.1 Responsabilidades de Dirección y de Coordinación

El Secretario General de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR asumirá la dirección y la coordinación del equipo institucional de atención al ciudadano. Contará con un profesional de apoyo para coordinar y ejecutar los planes de atención establecidos.

Las responsabilidades del Secretario General son:

- ✚ Definir y ajustar el Manual Institucional de Atención al Ciudadano, acorde con los lineamientos legales aplicables y con las necesidades de la comunidad educativa.
- ✚ Establecer los planes y los mecanismos de atención al ciudadano, y ajustarlos permanentemente según la retroalimentación recibida de parte de los ciudadanos.
- ✚ Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención al ciudadano en la Institución.
- ✚ Dirigir el equipo de Atención al Ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- ✚ Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas, y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- ✚ Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la administración central de la Institución, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica, y proponer acciones de mejoramiento continuo que se derivan de la evaluación constante de los procesos propuestos por la secretaria general.
- ✚ Velar por el cabal cumplimiento de las normas que permiten el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- ✚ Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a otros actores universitarios para la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- ✚ Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales, y el cumplimiento de las normas internas y externas.



### **2.2.2 Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos, de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.**

Según lo establecido por Resolución Rectoral No.045 del 20 de Mayo de 2014, el Comité de Atención al Ciudadano estará conformado por los empleados designados por el Rector. Los servidores escogidos deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los usuarios.

También harán parte del equipo de Atención al Ciudadano, los empleados designados por el coordinador para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son:

- ✚ Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, y así mismo la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Institución.
- ✚ Participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano.
- ✚ Retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, o en la norma que lo modifique.
- ✚ Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 2.3 Satisfacción al Ciudadano

Una de las acciones que contribuyen a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión de la Calidad es el seguimiento de la información relativa a la percepción de nuestros usuarios, definido en el requisito 8.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) y parte integral de la información para la revisión de la alta dirección, definida en el aparte 5.6.2 de la NTCGP 1000:2009.



Con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución e identificar oportunidades de mejora, se ha establecido una herramienta que permita evaluar la percepción que se tiene de la prestación de los servicios en los diferentes procesos de la Institución, utilizando esto como insumo para identificar la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, evaluar nuestros procesos e implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora que nos permitan ajustar las actividades de los mismos.

### 2.4 Gobierno en línea

Se describe el qué y el cómo publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos. Surge para garantizar la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información y servicios institucionales ofrecidos por medios electrónicos, debido a que hay que asegurar y facilitar el acceso y ubicación a información, trámites y servicios útiles y de interés ciudadano.

La Estrategia de Gobierno en línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La información general de la institución y los canales de atención al ciudadano se encuentra en la página [www.intenalco.edu.co](http://www.intenalco.edu.co), donde se publica la información básica de la entidad.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

## GLOSARIO

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

### 2.4.1 Mecanismos de Interacción

| Criterio                           | Observaciones   |
|------------------------------------|---|
| Servicios de información ciudadano | En la página web <a href="http://www.intenalco.edu.co">www.intenalco.edu.co</a> , en la sección de atención al ciudadano contiene información referente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Preguntas y respuestas frecuentes</li> <li>✚ Glosario</li> <li>✚ Ayudas para navegar en el sitio</li> <li>✚ Buzón de contáctenos</li> <li>✚ Sistema de peticiones, quejas y reclamos</li> <li>✚ Servicios de atención en línea</li> <li>✚ Suscripción a Servicios de información</li> </ul> |



## MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO





**Código:**  
GCC-MAN-01

**Versión:**  
02

**Fecha de Aprobación:**  
06/07/2015



|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Oferta de empleos</li> <li>✚ Seguimiento a trámites y servicios</li> </ul>   |
| Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos          |  | <p>En la sección de atención al ciudadano de la página web de INTENALCO, se cuenta un enlace peticiones, quejas y reclamos, el cual contiene un formulario que permite identificar el tipo de solicitud y expresar la no conformidad o felicitación por parte de la comunidad.</p> <p>Igualmente se cuenta con un manual de atención al ciudadano en el cual se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud y la forma de presentarlas y en donde se deben entregar.</p> |
| Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. |  | <p>Se cuenta con un enlace en el cual el ciudadano puede realizar seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentados por los mismos.</p>   |
|   |  | <p>Dicho enlace también permite al administrador de atención al ciudadano ejercer control y seguimiento de las repuestas emitidas por parte de los funcionarios de INTENALCO.</p>   |
| Mecanismo de búsqueda                                     |  | <p>La página web en la parte superior cuenta con un buscador (lupa) de los contenidos de la misma, el cual permite buscar por palabras clave y combinaciones.</p>   |
| Encuestas de opinión                                      |  | <p>Se cuenta con un link de encuestas de opinión sobre temas generales relacionados con la institución, donde la comunidad educativa expone sus puntos de vista. El link muestra los resultados de las encuestas y los históricos de las mismas.</p>  |
| Información en audio y/o video                            |  | <p>Se cuentan con videos en alta calidad de la información más relevante, permitiendo una fácil visualización y audio de los mismos.</p> <p>Los videos incluyen una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.</p>  |
| Servicios de atención en línea                            |  | <p>La institución cuenta con chat y redes sociales para la atención al ciudadano, se establecen las fechas y</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | horarios en los cuales estos están activos.  |
| Mecanismos de participación | Se establecen foros de discusión y blogs en los cuales participa la comunidad educativa. Las decisiones y resultados de las mismas son publicados en el portal web de la entidad. También se cuenta con redes sociales como Facebook, Twitter, como mecanismos de participación. |
| Ayudas                      | La página web proporciona videos y tutoriales de ayuda asociados a los trámites y servicios en línea y diligenciamiento de formularios entre otros.  |
| Avisos de confirmación      | Cada vez que el ciudadano realice una solicitud o inscripción en línea, se muestra un mensaje electrónico que indica la recepción de las solicitudes.  |

#### 2.4.2 Formularios y consultas

| Criterio  | Observaciones  |
|---|--|
| Formularios para descarga o diligenciamiento en línea | Los formularios que se exigen para trámites y servicios se encuentran publicados en la página web de la institución. Los formularios cuentan con respectivas guías de diligenciamiento y con mecanismos de advertencia que permiten a los usuarios verificar los errores cometidos en el diligenciamiento. |
| Consulta a bases de datos                             | Intenalco cuenta con servicios de consulta en línea de información relevante para el ciudadano.  |
| Certificaciones y constancias en línea                | Los trámites y servicios de la institución se pueden gestionar en línea. Se cuenta con mecanismos de seguridad y autenticad que permite a terceros realizar la consulta de forma segura.   |



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 2.4.3 Sistemas transversales

| Criterio                      | Observaciones   |
|-------------------------------|---|
| <b>Contratación en línea</b>  | Las entidades que quieran contratar con la institución deben estar inscritas al sistema electrónico para la contratación pública SECOP, a través de la página web las entidades interesadas pueden participar en procesos de contratación con la INTENALCO. |
| Uso de sistemas transversales | La entidad cuenta con sistemas transversales como: SIIF II, SIRECI, CUN, SEVENET, SIRAP, SUIP, SIGEP, SIESA   |

### 2.4.4 Trámites y servicios

| Criterio  | Observaciones   |
|---|---|
| <b>Tramites en línea</b>                              | Se cuenta con una ventanilla única virtual, donde existe una interacción de los ciudadanos con los trámites en línea.<br>Se brindan trámites en línea de certificados e inscripción de matrícula.   |
| <b>Servicios en línea</b>                             | A través de la ventanilla única virtual se brindan los servicios establecidos por la institución,   |
| <b>Consulta del estado de un trámite y/o servicio</b> | El ciudadano puede consultar el estado de un trámite o servicio con el radicado emitido por la institución a través del link consulta de trámites y servicios.  |
| <b>Plazos de respuesta</b>                            | El ciudadano que gestiona un trámite o servicio con la institución, se le informa el plazo de respuesta de la acción solicitada. En el manual de atención al ciudadano se encuentran los tiempos establecidos para emitir respuesta de acuerdo a trámite o servicio solicitado. |
| <b>Estampado de tiempo</b>                            | Permite visualizar la fecha y la hora en que ocurren las transacciones electrónicas, con el fin de conservar y consultar los documentos electrónicos que la entidad defina como importantes para el proceso de archivo.   |
| <b>Pagos electrónicos</b>                             | Se cuenta con una cuenta nacional para el pago en línea de trámites y servicios que brinda la institución.  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Medición de la satisfacción de los usuarios</b>                      | Se realizan 2 encuestas virtuales al año para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios que brinda la entidad. Se publican los resultados de las mismas y se realizan comparación con los años anteriores.  |
| <b>Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea</b>          | El secretario general es la persona encargada de ejercer control y seguimiento de los trámites y respuestas que se emiten en línea. Se realiza análisis estadístico para conocer el comportamiento de los trámites y servicios en línea.   |
| <b>Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos</b> | INTENALCO tiene definidas políticas de seguridad que incluyen: seguridad de la información, uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999. |

#### 2.4.5 Indicadores



Para hacer el seguimiento al monitoreo, desempeño y uso del sitio Web, su operatividad se cuenta con indicadores que permiten verificar el funcionamiento del mismo y determinar las acciones correctivas.

##### ***Funcionamiento y operación:***

- Porcentaje de tiempo al aire del servidor
- Número de caídas servidor
- Promedio de tiempo de respuesta

##### ***Uso del sitio Web:***

- Número de visitas, clasificadas por dominios y países
- Días, semanas y meses en que se producen las visitas
- Páginas, servicios y trámites más solicitados

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

**Comportamiento de los clientes:**

- Origen de los enlaces a través de los cuales se llega al sitio Web
- Tiempo promedio de visita
- Promedio de visitas por cliente
- Número de comentarios recibidos
- Tasa de crecimiento de clientes registrados

## CAPITULO III

### 3 DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS



#### 3.1 Definición del Derecho de Petición

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 al respecto señala: *“Toda persona tiene derecho de 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.”*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo”.* El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere representación por medio de abogado.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.2 Clasificación del derecho de petición

El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición en interés particular, petición en interés general, petición de consulta, y petición de acceso a documentos públicos.

- **Petición de información:** Pretende que se informe un procedimiento o un asunto en particular.
- **Petición en interés particular:** Es aquella cuya respuesta es de interés exclusivo del peticionario.
- **Petición en interés general:** Es aquella cuya respuesta interesa a un conglomerado, o un número de personas.
- **Petición de consulta:** Es aquella que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.
- **Petición de documentos:** Es aquella que busca conocer, examinar y requerir copias de documentos.

### 3.3 Peticiones



A través de un derecho de petición se podrá solicitar, entre otros:

- El reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica.
- Que le sea prestado un servicio.
- Pedir información.
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- Interponer recursos.

### 3.4 Procedimiento para la atención de peticiones

#### 3.4.1 Formulación de peticiones

Las peticiones se pueden formular de forma verbal o escrita, y por medios electrónicos.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- **Peticiones verbales:** las peticiones verbales se formularán directamente en la oficina atención al ciudadano, adscrito a la Secretaría General, o ante los funcionarios asignados en las unidades académicas y administrativas, dispuestos para tal efecto según la naturaleza del asunto. Quien formule una petición verbal podrá solicitar constancia de su presentación.
  
- **Peticiones escritas:** las peticiones escritas se presentarán en la oficina de Ventanilla única, ubicada en la calle 5A No. 22 – 13 dirigidas al Secretario General o al coordinador del grupo de atención al ciudadano, Los empleados encargados de la correspondencia deberán dar curso, a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la petición. El funcionario que recibe la documentación deberá registrar la información en el aplicativo de atención al ciudadano.
  
- **Peticiones por medios electrónicos:** Las peticiones presentadas por medios electrónicos dispuestos por la Institución serán resueltas por el mismo medio y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente si así éste lo solicita, en los términos y condiciones señalados en este manual. El funcionario que reciba la petición deberá ingresarla al aplicativo, y, cuando advierta que no es de su competencia, a más tardar al día hábil siguiente la re direccionará, al coordinador del equipo de Atención al Ciudadano.

### 3.4.2 Requisitos de información asociados con la petición

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- Designación de la autoridad a quien se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- La relación de los requisitos establecidos por la ley, y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

### 3.4.3 Término para resolver las peticiones

Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo los siguientes términos especiales:



- **Petición de documentos:** Deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.
- **Peticiones en las cuales se eleva consulta:** Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en los plazos señalados, de inmediato se deberá informar al ciudadano, y, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, señalando, a su vez, el término razonable en que se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 3.4.4 Peticiones incompletas

En caso de constatarse por el funcionario que una petición ya radicada en el aplicativo está incompleta, y que a pesar de ello su trámite puede continuarse sin oponerse a la ley, deberá informar al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete; el peticionario contará con un término máximo de un (1) mes (Calendario o hábil) para hacerlo.

Al día siguiente de haberse aportado por el interesado la documentación requerida, comenzará a correr el término para resolver la petición.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

Por otro lado, cuando ya se haya iniciado el procedimiento administrativo de la petición, y el funcionario advierta que se necesita una gestión de trámite por parte del peticionario para garantizar una decisión de fondo, podrá requerirlo por una sola vez para que éste la constituya en el término de un (1) mes (calendario o hábil), lapso en el cual se suspende el tiempo para resolver.

### **3.4.5 Desistimiento de la petición**

#### **3.4.5.1 Expreso**

En cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.



#### **3.4.5.2 Tácito**

Si en una petición incompleta se vencieron los términos para que el ciudadano complete la información, y por lo mismo no se dio trámite a dicho requerimiento, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud, salvo que, antes de vencerse el plazo concedido, el ciudadano solicite prórroga por un periodo igual.

Cuando el funcionario observe que se cumplen los presupuestos del desistimiento tácito, archivará el expediente por medio de acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente al interesado. Frente a este acto procede el recurso de reposición.

### **3.4.6 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**

Como bien lo señala el artículo 23 constitucional, citado en el marco referencial del presente manual, todas las peticiones que presenten los ciudadanos deben ser respetuosas. Sólo cuando el funcionario no comprenda su finalidad u objeto, la devolverá al peticionario para que la corrija, o aclare, en un plazo de diez (10) días; si vencido éste no se corrigió o aclaró la petición, deberá archiversse.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

Tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, el servidor público encargado podrá remitirse a las que haya respondido con anterioridad.

### **3.4.7 Competencia**

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas en la Oficina de Correspondencia de la INTENALCO EDUCACION SUPERIOR conocida como ventanilla única, ubicada en la calle 5ª No. 22- 13. Las peticiones verbales serán atendidas por el funcionario designado por el coordinador del equipo de atención al ciudadano, o por los servidores públicos asignados para tal fin en las diferentes unidades académicas y administrativas; podrán recibir también las peticiones verbales el secretario general y el coordinador de atención al ciudadano cuando se trate de asuntos de interés general o por naturaleza del asunto. En cualquiera de los casos deberá ser registrada en el aplicativo.



La resolución de las peticiones estará bajo la responsabilidad del Secretario General, o del coordinador del equipo de atención al ciudadano, cuando sean asuntos de interés general sin destinatario específico, o por la naturaleza del asunto; y de los demás.

### **3.4.8 Desatención a las peticiones**

La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y las normas aplicables a la Institución, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán causal de mala conducta para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes en armonía con lo establecido en la Ley 734 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

### **3.5 Notificaciones**

Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los siguientes términos:

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.5.1 Notificación personal

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, o a su representante, o a su apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el ciudadano para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.



Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra persona para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado sólo estará facultado para recibir la notificación y, por lo tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada, sin perjuicio del derecho de postulación.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación por correo certificado a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en un lugar de acceso al público en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, por un término de cinco (5) días.

### 3.5.2 La notificación por aviso

En caso de no poder hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación por correo certificado, aquella se hará por medio de

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y el acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos, y la advertencia de

Que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en un lugar de acceso al público en la respectiva unidad académica o administrativa que ofreció respuesta a la petición, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso, y de la fecha en que por dichos medios quedará surtida la notificación personal.

### 3.6 Recursos



Por regla general, contra los actos definitivos procederán los recursos de reposición, de apelación y de queja.

**3.6.1 Reposición:** ante quien expidió la decisión, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

**3.6.2 Apelación:** ante el inmediato superior administrativo o funcional, con el mismo propósito.

**3.6.3 Queja:** ante el inmediatamente superior cuando se rechace el de apelación; de este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Frente a los actos definitivos (los que resuelven la petición), académicos y administrativos, se aceptaran los recursos según lo dispuesto para la materia en la normatividad universitaria.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.6.4 Oportunidad y presentación de los recursos:

Los recursos de reposición y de apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

Los recursos se presentarán frente al funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y, si quien fuere competente no quisiera recibirlos, podrá presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición, y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

### 3.6.5 Requisitos para la interposición de recursos



Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- a. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- b. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- c. Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer.
- d. Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.6.6 Rechazo del recurso

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales a. b. y d. del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

### 3.6.7 Trámite de los recursos y pruebas

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. Se entiende por efecto suspensivo que las disposiciones reguladas por el acto administrativo que resuelve la petición no serán exigibles al ciudadano, hasta tanto no se resuelva el recurso.



Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás en el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

### 3.6.8 Decisión de los recursos

El término estimado para resolver los recursos es de dos (2) meses contados a partir de la interposición del recurso. En caso de ser necesaria la práctica de pruebas, el anterior plazo podrá ampliarse por un término no mayor de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.6.9 Desistimiento

De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo y momento.

## 3.7 Denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos: procedimiento para su atención



### 3.7.1 Definición

Este procedimiento tiene por objeto establecer y describir las actividades, las responsabilidades y los controles para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos planteados a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la Institución.

Se aplica para todos los servidores públicos que hacen parte del equipo institucional de atención al ciudadano, y que reciban, por los medios referenciados en este procedimiento, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos. Comprende desde la interposición de la solicitud por parte del usuario, hasta la respuesta y la solución de la misma.

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para la Institución:



- ✚ **Denuncia:** puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- ✚ **Queja:** son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la Institución en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- ✚ **Reclamo:** son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.
  
- ✚ **Sugerencia:** es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Institución.
  
- ✚ **Reconocimiento:** manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso, o por la prestación de un servicio.

### 3.7.2 Formulación de Quejas, Reclamos, Sugerencias o reconocimientos

- ✚ **Formulación verbal:** las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos planteados de manera verbal serán atendidos directamente por cualquiera de los miembros del equipo de atención al ciudadano designados por las unidades administrativas y académicas. El funcionario que reciba la solicitud procederá al registro de la información en el aplicativo dispuesto por la Institución para tal fin, o indicará al ciudadano la ruta para hacerlo directamente, si así lo prefiere.
  
- ✚ **Formulación escrita:** los asuntos recibidos por escrito deberán ser radicados tal como lo establezca la dependencia a la cual están dirigidos. El responsable en la dependencia, que hace parte del equipo de atención al ciudadano, registrará la información en el aplicativo dispuesto por la Institución. En el aplicativo debe referenciarse el número de radicado de la correspondencia en el momento de su recepción, y también en el momento del envío de la respuesta.
  
- ✚ **Todos los asuntos resueltos de manera escrita deberán ser registrados en el aplicativo, para efectos de seguimiento, trazabilidad y evaluación, en la atención al ciudadano de la Institución.**

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- ✚ Formulación por medios electrónicos: la ciudadanía será informada del aplicativo o del medio electrónico de que dispone la Institución para la recepción de este tipo de asuntos. Para facilitar el acceso de la ciudadanía, este aplicativo será puesto a disposición en el portal de la Institución.
- ✚ La información diligenciada por los ciudadanos por medio del aplicativo será remitida de manera automática al coordinador del equipo de atención al ciudadano. Por medio del mismo aplicativo, el coordinador determinará la competencia para dar respuesta, y re direccionará, si es del caso, a cualquiera de los miembros del equipo en las unidades académicas o administrativas, o en las sedes y seccionales de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.



### 3.7.3 Presentación de reconocimientos

El reconocimiento que haga un usuario a la Institución por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

A quien lo presente se enviará comunicación en agradecimiento, dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

### 3.7.4 Procedimientos internos para los integrantes del equipo de atención al ciudadano

La Institución dispondrá de un aplicativo institucional para el registro, seguimiento y control de las quejas, reclamos y recomendaciones a ella dirigidas. Las actividades y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en los procedimientos o instructivos de manejo y uso del aplicativo.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### **3.7.5 Términos para responder las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias**

El plazo señalado como máximo para informar acerca de una denuncia, y responder una queja, un reclamo o una sugerencia, será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de



Su presentación cuando se haga ante el competente, o a partir del día siguiente del conocimiento del competente. Las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias se ingresarán al aplicativo para su trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias, y del coordinador del equipo de atención al ciudadano.

Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la denuncia, queja, reclamo o sugerencia, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará en qué término se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el inicialmente previsto.

Los servidores que deben ofrecer respuesta podrán apoyarse en el coordinador del equipo de atención al ciudadano, con el fin de asegurar la integridad y oportunidad de la misma.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en causal de mala conducta y ello dará lugar a las sanciones correspondientes.



Al entenderse una sugerencia, como la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.8 Protocolos de Atención



#### 3.8.1 Atención personal

- ✚ Recuerde que, como servidor público, usted representa a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR como una de las instituciones más importantes de educación superior en el país, y es importante que esté siempre bien presentado.
- ✚ Cuando un ciudadano se presente al sitio de atención, hágalo pasar e indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo.
- ✚ Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y demuéstrelle un gesto de amabilidad y de cortesía.
- ✚ Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué puedo ayudarlo.
- ✚ Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✚ Una vez se encuentre escuchando al ciudadano, su atención será la prioridad.
- ✚ Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita. Si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención una vez cuente con la información.
- ✚ Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.
- ✚ Antes de finalizar la atención al ciudadano, éste debe ser ilustrado completamente sobre el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia en el aplicativo, el cual contará con el seguimiento por parte de la coordinación de atención al ciudadano.
- ✚ Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.8.2 Protocolo de Atención Telefónica



- ✚ Cuando un usuario llama a la Institución, contestará inmediatamente el conmutador, con el mensaje y las opciones que tenga predeterminadas.
- ✚ Una de las opciones predeterminadas del conmutador será la de atención directa de un funcionario.
- ✚ Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✚ Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, *buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué le puedo ayudar?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?*
- ✚ Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✚ Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✚ Solicite al ciudadano la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación para suministrar.
- ✚ Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.
- ✚ Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita; si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención cuando cuente con la información.
- ✚ Una vez tenga un ciudadano en la línea, será prioridad su atención. Espere a terminar la atención telefónica antes de atender a otro usuario.
- ✚ Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.
- ✚ Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.8.3 Mecanismos de Atención Virtual

- ✚ Utilice el aplicativo dispuesto por la Institución para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✚ Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.
- ✚ En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.
- ✚ Utilice sólo el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.
- ✚ Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Firme con su nombre y cargo, referencie la dependencia y a la INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.
- ✚ Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✚ Cuando el ciudadano solicite información, sea preciso y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en el Portal Universitario, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta donde puede encontrar la información.
- ✚ Las columnas de texto deben ser cortas, y si se requiere un mayor detalle en la información, es preferible anexar archivos.
- ✚ El texto debe ser negro, sobre fondo blanco.
- ✚ Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✚ No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o “comillas”. Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos, y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.
- ✚ Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, de imágenes, o de contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### 3.8.4 Protocolo Celadores

Los Celadores deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

#### 3.8.4.1 Protocolo

- ✚ Dar saludo de bienvenida.
- ✚ Efectuar la revisión de pertenencias.
- ✚ Indicar al ciudadano(a) el sitio de registro
- ✚ Despedir al ciudadano(a).
- ✚ En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

### 3.8.5 Oficina de atención al ciudadano



Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por dos pasos anteriores. Se les preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

#### 3.8.5.1 Protocolo

Dar la bienvenida al ciudadano(a) *diciendo "Bienvenido(a)", mi nombre es*

*(Nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor diríjase a..... "*

*Contactar al servidor o contratista ¿hacia dónde se dirige el ciudadano(a)?*

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano(a), hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de espera.

### 3.8.6 Presentación personal



La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del grupo de atención al ciudadano(a) de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos(as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

#### 3.8.6.1 Protocolo

- ✚ No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- ✚ Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- ✚ La ropa debe estar limpia y planchada.
- ✚ Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.
- ✚ Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- ✚ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- ✚ Las servidoras nunca deberán maquillarse y retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- ✚ Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

#### 3.8.7 Presentación de los puestos de trabajo



- ✚ El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- ✚ Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- ✚ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- ✚ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✚ No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- ✚ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✚ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✚ La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- ✚ Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- ✚ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### 3.8.8 Protocolo para la atención personalizada

- ✚ Ofrecer a los ciudadanos(as) de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:
- ✚ Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- ✚ Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....).¿En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- ✚ Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

- ✚ Utilizarlos 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✚ Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a);
- ✚ Demostrando entusiasmo y cordialidad

### **3.9 Procedimiento para el seguimiento y el control de la atención al ciudadano**



El compromiso institucional con el mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios hace que se establezcan mecanismos de seguimiento y de control a los procesos. En este sentido, la Institución plantea el siguiente procedimiento con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención.

Será responsabilidad del equipo de atención al ciudadano realizar seguimientos y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema.

El aplicativo institucional será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en las diferentes sedes y seccionales de la Institución; por ende, es una responsabilidad compartida su adecuada utilización y el registro de la información.

Desde las instancias directivas se hará un seguimiento periódico al tema, donde el Secretario General, y el coordinador del equipo de atención al ciudadano, cumplirán un rol fundamental en la sensibilización, preparación de la información y presentación de los informes. En cada unidad académica o administrativa, en la sede central o en las seccionales, se hará lo pertinente, y la responsabilidad será del servidor público designado y que hace parte del equipo de atención al ciudadano.



El manual, los procedimientos y los protocolos deberán ser revisados y ajustados conforme a los resultados de la gestión en este tema; de igual forma las evaluaciones de satisfacción efectuadas por la ciudadanía, para efectos de corregir anomalías o de mejorar los procedimientos y los mecanismos.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

La unidad encargada de adelantar la evaluación independiente en la Institución, deberá evaluar, advertir incumplimientos o proponer acciones que promuevan el mejoramiento y el ajuste de la atención al ciudadano en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

La ciudadanía deberá ser informada sobre la gestión efectuada por la Institución en este tema, y se compartirá permanentemente con los organismos de control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.

La ciudadanía deberá ser informada sobre la gestión efectuada por la Institución en este tema, y se compartirá permanentemente con los organismos de control y con las instancias que soliciten información sobre la *atención al ciudadano*.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

## ANEXOS

### FORMULARIO PARA RECLAMANTES

FECHA: 

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|

ESTUDIANTE: \_\_\_ FUNCIONARIO DE INTENALCO: \_\_\_ USUARIO EXTERNO \_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA: \_\_\_\_\_

NUMERO TELEFONICO: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_ ENTIDAD: \_\_\_\_\_

SELECCIONE CON UNA X EL TIPO DE ACCION PRESENTADA:

PETICIÓN    
 QUEJA    
 RECLAMO    
 SUGERENCIA    
 FELICITACIONES



**DESCRIPCION DE LA ACCION PRESENTADA:**

**DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS**

Al presentar tu mensaje considera los siguientes consejos:

- Mantén la calma. La persona que te puede ayudar no ocasionó el problema. Evita utilizar un tono amenazante, sarcástico o enojado. Especifica con exactitud tu queja o sugerencia indicando área, hora o nombre de la persona que te atendió. Evita usar palabras anti sonantes. Evita usar calificativos despectivos hacia el personal

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

## SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

|          |  |       |  |         |  |            |  |                      |
|----------|--|-------|--|---------|--|------------|--|----------------------|
| PETECION |  | QUEJA |  | RECLAMO |  | SUGERENCIA |  | OTRO ___ CUAL? _____ |
|----------|--|-------|--|---------|--|------------|--|----------------------|

DIAGNOSTICO DE LA ACCION PRESENTADA:



NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REALIZA EL DIAGNOSTICO:

\_\_\_\_\_

FECHA DIAGNOSTICO: \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO DE LA ACCION PRESENTADA:

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b> |  |
| <b>Código:</b><br>GCC-MAN-01  | <b>Versión:</b><br>02                  | <b>Fecha de Aprobación:</b><br>06/07/2015   |

### Encuesta de Satisfacción del trámite dado a su petición, queja, reclamo o sugerencia

Es indispensable que relacione su email para retroalimentar la respuesta dada al trámite de su petición, reclamo o sugerencia.

Nombres: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Es Usted:

|                   |  |                              |  |                        |  |
|-------------------|--|------------------------------|--|------------------------|--|
| <b>ESTUDIANTE</b> |  | <b>FUNCIONARIO INTENALCO</b> |  | <b>USUARIO EXTERNO</b> |  |
|-------------------|--|------------------------------|--|------------------------|--|

El trámite de la petición, queja, reclamo o sugerencia formulada por usted fue atendido con prontitud:

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|

La respuesta fue redactada con fácil entendimiento:

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|

Satisfecho con la respuesta dada:

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|

En una escala de 1 a 4 (1: Deficiente; 2: Aceptable; 3: Bueno, 4: Excelente) califique la prontitud y rapidez de la respuesta emitida por la institución.

|          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|----------|----------|----------|----------|

Comentarios o sugerencias:



