



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID

Manual de Atención al Ciudadano

2017



INTRODUCCIÓN

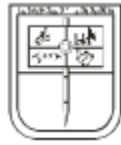
Para el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, institución de carácter público del orden departamental, que imparte servicios de educación superior (programas técnicos, tecnológicos, profesionales y de formación posgradual) a los ciudadanos, es de vital importancia reconocer las obligaciones que adquiere con la ciudadanía que requiere estos servicios, y los usuarios que facilitan o proveen los insumos y conocimientos requeridos.

Cada ciudadano o ciudadana que requiere los servicios de la Institución busca y merece un servicio integro, imparcial y en igualdad de condiciones. El Politécnico, como parte de sus obligaciones como entidad pública, debe ofrecer espacios físicos adecuados, así como un recurso humano capacitado para la atención al usuario, con conocimientos acerca de la Institución, y con actitud y aptitud íntegra para el ejercicio de su labor.

Al contar la Institución con personal altamente calificado para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, se genera confianza en el desarrollo de los Sistemas de Gestión de Calidad. El Politécnico ha hecho ingentes esfuerzos en los últimos años por mejorar sus procesos internos, de manera que la ciudadanía pueda contar con servicios eficientes, transparentes y de calidad.

La transformación de las entidades del Estado por las exigencias de los ciudadanos, y las oportunidades que le dan a las entidades de mejorar sus servicios, prestando una atención adecuada y satisfactoria, es cada vez más necesaria. El Politécnico reconoce la importancia de aplicar los principios estipulados en los Artículos 2 y 209 de la Constitución Política Nacional, que obliga a que las instituciones, además de ofrecer servicios para satisfacer necesidades a los ciudadanos, lleguen a la comunidad con calidez, basada en el conocimiento y la asertividad de la información pertinente y veraz por parte de los funcionarios responsables.

Teniendo en cuenta que los ciudadanos son el motor y la razón de ser del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, todas las acciones se dirigen hacia ellos, integrándolos al desarrollo de proyectos con el único objetivo de vigorizar cada vez más las relaciones entre la Institución y la comunidad. Este Manual de Atención al Ciudadano es un insumo fundamental para el acercamiento con nuestros usuarios, a quienes nos debemos, de manera que encuentren en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid el espacio para proyectar y mejorar su calidad de vida.



OBJETIVO

Presentar un Manual de Atención al Ciudadano que permita mejorar la prestación de los servicios del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, listando y describiendo los procesos y procedimientos internos que permitan garantizar la satisfacción del ciudadano.

ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid está orientado a mejorar las capacidades institucionales para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los usuarios, para garantizar la efectividad del servicio y el perfeccionamiento de la cultura e imagen organizacional.

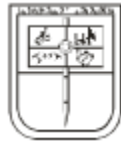
JUSTIFICACIÓN

El servicio al ciudadano se encuentra enmarcado dentro de los principios fundamentales de la función administrativa, y busca incrementar la confianza en la administración pública, por medio del mejoramiento de trámites, la debida atención de quejas y reclamos, y el fácil acceso de los ciudadanos a la información, lo que redundará en un mejor Estado.

En atención a lo anterior, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid ofrece a la ciudadanía la posibilidad de acceder a sus servicios a través de medios físicos y virtuales, y dispone de puntos de atención con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios a la entidad.

La adopción de este Manual de Atención al Ciudadano permitirá a los servidores públicos de la Institución tener al alcance un instrumento guía, que permitirá mejorar sustancialmente la atención al ciudadano. Cada encuentro con el usuario del Politécnico es un “momento de verdad”, que debe ser eficiente y respetuoso, para responder adecuadamente a la confianza que deposita en la Institución. Los ciudadanos deben encontrar en los servidores públicos disposición y conocimiento para resolver sus inquietudes y requerimientos.

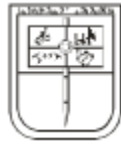
Los mecanismos de atención al ciudadano y a los usuarios en particular de la Institución, cada día deben ser más expeditos, no sólo para que les sea más fácil su búsqueda y comprensión, sino también para dar cumplimiento a las normas que el Gobierno Nacional ha venido expidiendo con el propósito de aplicar el principio de



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAI ME ISAZA CADAVID

la transparencia en todas las actuaciones administrativas de las entidades públicas, y evitar así los riesgos de corrupción a su interior.

Es por lo anterior que el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid expide el Manual de Atención al Ciudadano, estableciendo las políticas y procedimientos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén relacionados con el tema, para brindar a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse y acceder a la información asociada con la gestión institucional, los servicios que presta la Institución y los trámites académicos y administrativos, además de todos aquellos asuntos que propendan por el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales.



1. GENERALIDADES

1.1. Definición

El presente documento contiene las políticas y procedimientos aplicables a la Atención al Ciudadano en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid en sus diferentes modalidades: presencial, telefónica y virtual.

Los lineamientos que se establecen se basan en las normas internas y externas aplicables a la Institución y que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas. Principalmente para quienes conforman el equipo de Atención al Ciudadano tanto en la Sede Medellín (barrio El Poblado), como en las Sedes Regionales de Urabá (en Apartadó) y Oriente (en Rionegro), y en las demás instalaciones de la Institución.

1.2. Objeto

El Manual establece las bases para la actuación y ejecución de asuntos que tengan que ver directamente con la atención a los usuarios y a la ciudadanía en general, y se convierte en el referente principal para los servidores públicos que hacen parte de la estructura de Atención al Ciudadano, y para todos aquellos que están relacionados con los procesos de promoción y prestación de servicios que ofrece la Institución, así como los encargados de atender las inquietudes, consultas, quejas o reclamos de la ciudadanía.

El objetivo es la construcción de una Institución transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos y que atienda sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, por medio del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, y mediante la utilización de estrategias de simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los trámites al interior de la entidad.

1.3. Diccionario Conceptual

Atención al ciudadano: son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado de la atención de los servidores públicos de la Institución, y que deberá brindarse con colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Atención telefónica: es el requerimiento hecho por el usuario por medio de la línea telefónica institucional, a través de la cual se brinda información de manera oportuna al ciudadano de acuerdo a su petición, queja o reclamo.



Atención virtual: es el requerimiento hecho por el usuario por medio de los medios electrónicos (página web y/o redes sociales), a través de los cuales se brinda información de manera oportuna al ciudadano de acuerdo a su petición, queja o reclamo.

Calidad: es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

Consulta: es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con los procesos a su cargo.

Derecho de petición: consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el requerimiento: por escrito, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial.

Manual: documento que comprende los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento. El cual es utilizado generalmente por un usuario.

Protocolo de Atención: guía que contiene la orientación básica para facilitar la gestión del servidor en el proceso de atención a los ciudadanos.

Queja: es aquella insatisfacción manifestada por un usuario, frente a su percepción por la calidad de servicio (maltrato, agresión, desagrado, descontento).

Reclamo: es aquella insatisfacción manifestada por un usuario, frente a una percepción relacionada con la prestación del servicio y/o producto recibido. (obligación incumplida).

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Solicitud de información: es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.



Sugerencias: es la propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios.

1.4 Marco Referencial o Marco Legal

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.

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.
- 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, dando lugar en caso de incumplimiento.

Decreto No. 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; reglamentando 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.

Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

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

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública u se dictan otras disposiciones

La Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Artículo 1. Objeto y principio 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.
- 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 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.

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.

Se hace obligatorio para las entidades mencionadas en este decreto, 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, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Acuerdo No. 10 del 21 de abril de 2008, artículo 4°, Principios - Estatuto General:

- Circular Externa Nro. 01 de 2011 “Protección de Archivos por ola invernal”
- Circular Interna 001057 del 27/01/2009 “Respuestas a Derechos de Petición”
- Circular Interna Nro. 27 del 1/08/2014 “Respuesta comunicaciones Oficiales

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.

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 a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015: Sustituyó un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, referente al Derecho Fundamental de Petición.

- 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.
- 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 y 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.

Responsabilidad Social. Instituye la responsabilidad social para el cumplimiento de su misión y visión, teniendo en cuenta que responde ante la sociedad mediante sus órganos de gobierno.

Participación. En su labor de formar ciudadanos, promueve actitudes críticas y fomenta la participación ciudadana, estimula el trabajo en equipo, la cooperación y ofrece respuestas a los retos que impone la democracia.

Equidad. Se compromete a llevar a cabo sus actuaciones con justicia, buscando el beneficio educativo de todos.



Modelo Estándar de Control Interno (MECI) 1000:2005 - Adoptado por Resolución Rectoral No. 0145 del 21 de marzo de 2007.

NTCGP 1000:2009.

- NTC 4140 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”.
- NTC 4143 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.
- NTC 4245 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.
- NTC 4201 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.
- NTC 4145 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores

1.5. Contexto Institucional

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid es una Institución universitaria oficial de educación superior del orden departamental, creada mediante Ordenanza No. 41 del 10 de diciembre de 1963, y reglamentada mediante Decreto Nro. 33 del 27 de enero de 1964, expedido por el gobierno departamental de Antioquia.

Ofrece educación superior en los niveles técnico, tecnológico, profesional y de posgrados (especialización y maestría), mediante una oferta de programas académicos en distintas áreas de la ingeniería, la administración, las ciencias agrarias, la comunicación audiovisual, las ciencias básicas, el deporte y la recreación. Su oferta académica incluye cursos de educación continuada y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid ofrece también servicios para el sector empresarial y para la comunidad a través de programas y grupos especiales de asesoría e investigación.

Desde el 2002 la Institución ha estructurado sus procesos de conformidad con las normas ISO 9001, y la NTCGP1000, obteniendo la certificación en el año 2008, y actualmente se encuentra en proceso de integración del sistema de calidad haciendo referencia a la norma NTCGP1000, ISO 9001, ISO 14000. Al mismo tiempo, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid se encuentra en el proceso



de la Acreditación Institucional, mediante un proceso de autoevaluación liderado por la unidad de gestión especializado en el tema, con un comité Central de Autoevaluación-Acreditación y comités por programas con un sistema de seguimiento y monitoreo a los planes (Operativos, de Acción y de Desarrollo), que asegura el direccionamiento institucional hacia el cumplimiento y logro de las metas y por su puesto de la misión y la visión.

1.6. Misión

Somos una Institución de educación superior estatal de vocacionalidad tecnológica, que con su talento humano ofrece una formación integral con programas de calidad en pregrado y posgrado, apoyados en la gestión del conocimiento de base científica; promovemos acciones innovadoras desde la investigación y la proyección social, para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de Antioquia y Colombia,

1.7. Visión

En 2020, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid será reconocido como una Institución de alta calidad académica con énfasis en la formación y gestión tecnológica, la investigación aplicada y la proyección social, en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental, con presencia en las regiones de Antioquia y el país; articulado a las dinámicas del sector productivo, a la política pública y al crecimiento de la cobertura en educación.

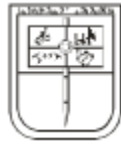
1.8. Principios

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, en cumplimiento de sus objetivos, adopta como principios los contenidos en la Ley 30 de 1992 y en aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

Coherente con la filosofía, y en desarrollo

de su autonomía, basa su gestión en los siguientes principios, reglamentados en el artículo 4º del acuerdo 10 del 21 de abril de 2008.

- a) Responsabilidad social
- b) Excelencia Académica
- c) Innovación
- d) Equidad
- e) Universalidad
- f) Solidaridad
- g) Sentido de Ciudadanía
- h) Convivencia
- i) Transparencia
- j) Participación



- k) Uso de las tecnologías de la comunicación (TIC)
- l) Internacionalización
- m) Medio ambiente
- n) Bienestar

1.9. Valores

- ❖ **Compromiso:** encarar las actuaciones institucionales con el propósito de generar siempre los mejores resultados. En el mismo orden, promover el sentido de pertenencia sobre los bienes de la Institución y las actividades académicas, culturales, pedagógicas, sociales y deportivas que se realicen dentro de ella.
- ❖ **Servicio:** atender el conjunto de actividades que buscan responder a necesidades formuladas por nuestros clientes. En este sentido, cumplir a cabalidad con los deberes encomendados para la prestación de los servicios y evitar cualquier acto que pretenda la suspensión de la prestación de los mismos de una manera injustificada.
- ❖ **Colaboración:** apoyar el trabajo de todos los compañeros de la Institución, en términos de cooperación y coordinación, con el fin de contribuir con el crecimiento de la comunidad politécnica para resaltar la Institución como centro de formación integral.
- ❖ **Imparcialidad:** actuar siempre en forma equitativa, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a persona alguna.
- ❖ **Responsabilidad:** cumplir con las normas y deberes de la Institución, asumiendo con entereza y reflexión sus posibles consecuencias.
- ❖ **Bien Común:** en las actuaciones se debe respetar el patrimonio de la Institución, primando en bien general por encima de los intereses particulares.
- ❖ **Respeto:** reconocer las virtudes, derechos y libertades que son inherentes a toda persona, con trato amable y tolerante para toda la comunidad politécnica.
- ❖ **Liderazgo:** impulsar y apoyar las labores que logren beneficiar y fortalecer el nombre de la Institución.

2. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Políticas de atención

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid se compromete a brindar mecanismos de Atención al Ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de su comunidad, los usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio, con



fundamento en los principios de transparencia, igualdad, efectividad, imparcialidad, confidencialidad y calidad.

Se pondrán a disposición de la ciudadanía diversos mecanismos para atención presencial, telefónica y por medios virtuales, para brindar soluciones integrales sin restricciones de accesibilidad y competencia.

La Institución establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, 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 la atención por parte de los empleados de la Institución en general, y quienes conforman la estructura de Atención al Ciudadano particularmente.

La percepción del usuario y los seguimientos que se efectúen a la Atención al Ciudadano serán componentes fundamentales para el mejoramiento de los mecanismos de Atención al Ciudadano, y también de la calidad en los programas, trámites y servicios que presta la Institución.

La Atención al Ciudadano en la Institución será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal aplicable.

2.2. Responsabilidades

Responsabilidades de dirección y coordinación

El (la) Secretario (a) General de la Institución asumirá la dirección de la estructura de Atención al Ciudadano, y se apoyará del (o la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para la coordinación y ejecución de los planes de atención al ciudadano establecidos.

Las responsabilidades del (o la) Secretario (a) General son las siguientes:

- ❖ Definir y ajustar el Manual de Atención al Ciudadano para la Institución, acorde con los lineamientos legales aplicables y las necesidades institucionales.
- ❖ Establecer los planes y mecanismos de atención al ciudadano y ajustarlos permanentemente de acuerdo con la retroalimentación recibida de parte de los usuarios y ciudadanos.
- ❖ Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y mecanismos de atención al ciudadano en la Institución.
- ❖ Direccionar y habilitar a los demás miembros de la estructura de Atención al Ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.



- ❖ Realizar anualmente seguimiento, control a la ejecución de los planes de atención, el cumplimiento de políticas y la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- ❖ Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informe al Rector, sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.
- ❖ 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, dar curso o involucrar a otros actores institucionales para la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- ❖ Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales y el cumplimiento de las normas internas y externas.

Responsabilidades de la estructura de Atención al Ciudadano de la Institución y de los servidores públicos

Según lo establecido por **Resolución Rectoral No...**, la estructura de la Atención al Ciudadano estará conformada por: el (o la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, los empleados que designen los (as) Vicerrectores (as), Directores (as), Jefes de Oficinas Asesoras y los (as) Decanos (as), tanto para la sede central como para las sedes regionales y las demás instalaciones, para asumir las responsabilidades asociadas con la atención al ciudadano, además de las responsabilidades inherentes al cargo.

También harán parte los (as) servidores (as) públicos (as) designados por el coordinador del equipo para atender de manera presencial, telefónica y virtualmente las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son:

- Acatar y poner en práctica las políticas y lineamientos establecidos en el presente Manual, así como la normativa vigente que sobre este tema le 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 el que lo modifique.
- Poner en práctica los procedimientos y protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano.



- Presentar informes y realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.

2.3 Atributos de los servicios:

Para lograr la satisfacción de los ciudadanos con la prestación del servicio, este debe cumplir las siguientes características y atributos, los cuales deben ser puestos en práctica por todo servidor público.

Oportunidad: debemos prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios, lo que contribuye obedecer los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP. Las entidades del Estado debemos mejorar la calidad y accesibilidad de nuestros trámites y servicios, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

Empatía: para que el servicio al ciudadano sea empático, es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio. Lo que significa que al atender las necesidades de los ciudadanos de manera individual, demostrará el interés que tenemos por entender su situación en particular.

Confiabilidad: debemos lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben; por eso, es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. Hay que entender que la confiabilidad no es solo de actitud; es fundamental un procedimiento claro, sencillo y entendible por todas las clases y niveles sociales, lo que requiere verificar la información antes de tramitarla al ciudadano para garantizar la efectividad del servicio.

Amabilidad: al momento de atender a los ciudadanos debemos ser respetuosos y gentiles, otorgándoles la importancia que se merecen. El buen trato cautiva la fidelidad del cliente.

Rapidez: debemos prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones. Teniendo en cuenta que los errores no se deben personalizar, hay que evaluar los procedimientos existentes en la Institución.



Incluyente: generar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin distinciones de ninguna índole, ni discriminaciones.

Efectivo: debemos resolver, en la medida de nuestras posibilidades, lo requerido por el ciudadano, o garantizar el plan de mejora, si es necesario.

2.4 Canales de atención

Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración, con el propósito de generar una impresión de imagen positiva.

De estos canales de atención se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución. Los siguientes son los canales más frecuentemente usados por los ciudadanos en todas las entidades del Estado: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual (canales electrónicos, chat, página web, internet y redes sociales).

3. DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS

Definición del Derecho de Petición: Un derecho de petición puede presentarse:

- ❖ En interés general.
- ❖ En interés particular.
- ❖ En nombre propio.

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 1755 de 2015, que sustituye el consagrado en la Ley 1437 de 2011, señala al respecto: “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 completa y de fondo sobre la misma.

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 es gratuito, y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



3.1. 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 documentos.

- ❖ Petición de información: pretende que se informe un procedimiento o asunto particular.
- ❖ Petición en interés particular: es aquel cuya respuesta es de interés exclusivo del peticionario.
- ❖ Petición en interés general: es aquel cuya respuesta le interesa a un conglomerado o a un número plural 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 examinar y requerir copias de documentos.

3.2 Peticiones

Según el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, que sustituye el consagrado en la Ley 1437 de 2011, por medio del Derecho de Petición se podrá solicitar, entre otras:

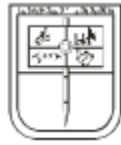
El reconocimiento de un derecho.
La intervención de una entidad o funcionario.
La resolución de una situación jurídica.
La prestación de un servicio.
Requerir información.
Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
Interponer recursos.

3.2.1. Procedimiento para la atención de peticiones

Formulación de peticiones

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

- ❖ Peticiones verbales: las peticiones verbales se formularán directamente ante el Coordinador del Equipo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, o ante los funcionarios asignados en las unidades académicas y administrativas dispuestas para tal efecto de acuerdo con la naturaleza del



asunto. Quien formule una petición verbal podrá solicitar constancia de su presentación.

- ❖ Peticiones escritas: las peticiones escritas se presentarán en la Coordinación de Archivo y correspondencia de la Institución, dirigida al Secretario General o al Coordinador del Equipo de Atención al Ciudadano, o a los funcionarios asignados en las unidades académicas y administrativas. Los empleados encargados de la correspondencia deberán dar curso a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la petición.
- ❖ Peticiones a través de medios virtuales: las peticiones presentadas a través de los 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.

3.2.2. Requisitos de información asociados con la petición

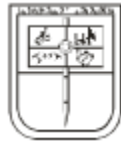
El artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el consagrado en la Ley 1437 de 2011, señala que toda petición deberá contener, por lo menos:

- ❖ Designación de la autoridad a quien se dirige.
- ❖ Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/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.
- ❖ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ❖ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

3.2.3. Término para resolver las peticiones

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

- Petición de documentos: deberá resolverse dentro de los diez (10) días 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 como consecuencia 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, se deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término al ciudadano los motivos de la demora, señalando, a su vez, el término razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- 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 requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete, contando éste con un término máximo de un (1) mes para hacerlo.

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

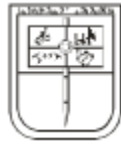
Por otro lado, cuando ya se haya iniciado el procedimiento administrativo de la petición y el funcionario advierta, que se necesita una gestión de trámite por parte del peticionario para garantizar una decisión de fondo, podrá requerirlo por una sola vez para que éste la constituya en el término de un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

3.2.4 Desistimiento de la petición

Expreso: Los ciudadanos pueden en cualquier momento 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.

Tácito: Si vencidos los términos en los cuales era necesaria la actuación del peticionario, por requerimiento del servidor público encargado en los casos de peticiones incompletas previstos, y no se satisfizo 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, lo declarará y archivará el expediente a través de Acto Administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente al interesado. Frente a este acto procede el recurso de reposición.



3.2.5. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Como bien señala el artículo 23 de la Constitución Política, 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 archivarla.

En tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, el servidor público encargado podrá remitirse a las que haya brindado con anterioridad.

3.2.6 Competencia

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas en la Coordinación de Archivo y Correspondencia de la Institución o por el Coordinador del Equipo de Atención al Ciudadano cuando no tengan destinación específica, con el fin de estudiarla, responderla o redireccionarla. Las verbales serán atendidas por el Secretario General, por el Coordinador del Equipo de Atención al Ciudadano o por los servidores públicos encargados de los puntos de atención asignados para tal fin en las diferentes unidades académicas y administrativas.

La resolución de 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 funcionarios públicos, cuando el tema objeto de la petición sea de su competencia.

Las peticiones en interés general o particular serán monitoreadas por el coordinador del equipo de atención al ciudadano.

Si el servidor público a quien se dirige la petición no es el competente para tramitarla, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro de este periodo, el servidor no competente, enviará la petición al competente y copia del oficio remititorio al peticionario.

Los términos para responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el servidor público competente.

3.2.7. 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 contestar las



peticiones, constituirán causal de mala conducta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes.

3.3. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos: procedimiento para su atención

3.3.1. Definición

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

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Queja: son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la Institución en razón del incumplimiento de un requisito, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario, con el propósito que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Las quejas pueden ser ocasionadas por las siguientes razones:

- ❖ La entidad no cumple con su finalidad.
- ❖ Los funcionarios incumplen con las normas que corresponden a vigilar y hacer respetar a la entidad.
- ❖ Los servidores públicos cometen conductas irregulares en el cumplimiento de sus funciones, o incumplen con sus deberes y obligaciones.
- ❖ Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurrir en conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.
- ❖ Cuando los servidores públicos agreden o maltratan al usuario al momento de la prestación del servicio.

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.

Se presentan cuando:

- ❖ Es lento y congestionado.
- ❖ El procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- ❖ El trámite es complejo.
- ❖ Se exigen requisitos innecesarios.
- ❖ El proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo



- ❖ Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- ❖ Por falta de organización de la atención al usuario.

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 del servicio, un producto o el cumplimiento de la función pública Institucional.

Reconocimiento: manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un servicio. Se presentan por

- ❖ Felicitación por una buena prestación del servicio del funcionario.
- ❖ Manifestación de una satisfacción cumplida al cliente o usuario.
- ❖ Expresión del cliente o usuario por el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y/o producto dentro de la Institución.
- ❖ Manifestación de una satisfacción que ha llenado al cliente por el servicio recibido.

3.3.2. Formulación de quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos.

Formulación verbal: los asuntos planteados de manera verbal serán atendidos directamente por cualquiera de los miembros del Equipo de Atención al Ciudadano, los cuales realizarán el registro de la información suministrada por el ciudadano 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 medios físicos escritos deberán ser radicados tal como lo establezca la dependencia a la cual está dirigido. El responsable que hace parte del Equipo de Atención al Ciudadano registrará en el aplicativo dispuesto por la Institución, la información suministrada en el mismo. Debe hacerse referencia escrita en el aplicativo tanto al número de radicado en la correspondencia en el momento de su recepción, como al momento del envío de la respuesta.

Todos los asuntos resueltos de manera escrita deberán ser registrados en el aplicativo para efectos del seguimiento y trazabilidad a la atención a nivel institucional.

Formulación a través de medios virtuales: la ciudadanía será informada del aplicativo o medio virtual del que dispone la Institución para la recepción de este tipo de asuntos. Este aplicativo será puesto a disposición en el portal web de la Institución para facilitar el acceso de la ciudadanía.



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAI ME ISAZA CADAVID

La información diligenciada por los ciudadanos por medio del aplicativo, será remitida de manera automática al coordinador del Equipo de Atención al Ciudadano, quien, por medio del mismo aplicativo, determinará la competencia para dar respuesta a los asuntos, y redireccionará, si es del caso, a cualquiera de los miembros del Equipo de Atención al Ciudadano de la Institución en todas sus sedes y seccionales.

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

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

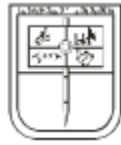


3.3.3. Procedimientos

Nº	Actividad	Detalle	Cargo Responsable	Documentos
01	Recibir las solicitudes de PQRS y Derechos de Petición.	<p>Procesar las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TE OIGO: http://kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs_index.php • Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área). • Sistema Mercurio (Derechos de Petición) <p>Nota: Cuando la recepción se haga de manera verbal, o escrita a los organismos Institucionales, se debe orientar al usuario para que la registre por el portal para que él tenga evidencia de su solicitud. Esta debe ser registrada en KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS opción "PQRS en trámite / Insertar"</p> <p>Los Derechos de Petición, serán reportados al Proceso Normativo y Legal debidamente radicados en el Archivo Central según el tipo de trámite.</p>	<p>Funcionarios de cada unidad de gestión responsable de las PQRS TE OIGO.</p> <p>Para los Derechos de Petición y Tutelas el Funcionario que asigne el Proceso Normativa y Legal</p>	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS



02	Clasificar y Asignar la SQRS	<p>El Administrador de PQRS clasifica y Asigna la incidencia registrada, ingresando a <i>PQRS en trámite</i>, selecciona la PQRS a asignar y da click en el botón “<i>Modificar</i>”, allí diligencia los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de Vencimiento• Producto/Servicio• Motivo• Causa• Proceso Responsable• Responsable del Proceso• Responsable del Trámite	Administrador PQRS	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS
03	Definir Plan de Acción de SQRS	<p>El responsable trámite analiza y elabora el plan de acción que dé respuesta efectiva a la incidencia registrada, ingresando a <i>PQRS en trámite</i>, selecciona la PQRS y da clic en el botón “<i>Plan de Acción</i>” allí diligencia los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsable de ejecución• Responsable del seguimiento• Acción• Costo (Opcional)	Responsable del trámite	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS
04	Ejecución del Plan de Acción	<p>El responsable de la ejecución realiza cada una de las actividades establecidas en el plan.</p> <p>Los responsables de ejecución de las acciones ingresan por Pendientes y desde allí dando click en el pendiente correspondiente, lo lleva a las acciones para que las marque como ejecutadas.</p>	Responsable asignado del trámite	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS



05	Seguimiento a la PQRS y envío de alerta en los casos necesarios	<p>El responsable asignado para el seguimiento ingresa en el módulo al listado de PQRS en trámite, selecciona la respectiva e ingresa a la opción de “Plan de Acción” y luego al campo de “seguimiento” y redacta una descripción del seguimiento realizado a las acciones. Evidenciando su avance en lo posible, si se requiere adjunta documento soporte.</p> <p>Tener en cuenta que el seguimiento a la ejecución del plan de acción puede hacerlo el responsable del proceso o el administrador de KAWAK. El seguimiento a la ejecución se hace dando click en modificar a la acción.</p>	Responsable asignado de seguimiento	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS
06	Elaboración del informe envío al usuario de respuesta a la PQRS y cierre de la PQRS	<p>Redacta la respuesta que se enviará al usuario solicitante.</p> <p>La respuesta puede ser enviada por el responsable del trámite y el administrador de KAWAK.</p> <p>RESPUESTA INTERNA: Sirven para realizar seguimiento INTERNO a la PQRS. Esta respuesta se genera al responsable del proceso.</p> <p>RESPUESTA EXTERNA: Envía e-mail a la Usuario que ingresó la PQRS.</p> <p>Tener en cuenta que si se da “Cerrar” cuando se envía la respuesta externa, se va a enviar al usuario la encuesta de satisfacción.</p> <p>Si no se da cerrar, no se envía la encuesta.</p>	Responsable asignado del tramite	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS



07	Verificación de respuesta	El administrador del sistema PQRS realizará monitoreo permanente al cierre efectivo de las PQRS, así como a la recepción de dichas respuestas por el usuario.	Administrador de PQRS. TE OIGO	KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS
08	Informe Trimestral de PQRS	El administrador trimestralmente elaborará el informe por el submódulo "Reportes" y lo ajustará para presentarlo a los directivos de la institución e incluirlo en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión	Administrador de PQRS. TE OIGO	Informe Trimestral de PQRS

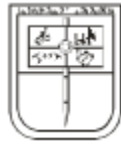
3.4. Atributos del buen servicio

Los siguientes son atributos de un servicio de calidad, que debe ser cumplido por los servidores públicos para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos:

- ❖ Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin que se desconozcan sus diferencias.
- ❖ Amable: tratamiento cortés, pero también sincero.
- ❖ Confiable: de la manera prevista en las normas, y con resultados certeros.
- ❖ Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente, y se pone en su lugar.
- ❖ Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos, sin distingos, ni discriminaciones.
- ❖ Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ❖ Efectivo: resuelve lo pedido.

Los servidores públicos del Politécnico tienen claro lo que conlleva un buen servicio que va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que, a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Por lo tanto, la información suministrada debe ser oportuna, clara y completa.

Así, los servidores públicos del Politécnico deben mantenerse actualizados en:



- ❖ Los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Institución para responder las peticiones ciudadanas.
- ❖ Conocer los trámites y servicios que presta la Institución -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- ❖ Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar. Cuando se presentan dificultades para responder petición a los ciudadanos, falta información, o hay información errada, se contribuye a prestar un servicio con calidad comunicando de inmediato al jefe para que el resuelva de fondo la situación.

Nota: como principios de transparencia y economía, ningún funcionario de la Institución recibirá pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano; al hacerlo, violentará, además de los principios legales, los atributos de buen servicio, sometiendo al servidor público a responsabilidades penales y disciplinarias.

3.5. Actitud de los Servidores Públicos

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas: la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Esta destreza integra la escucha, ponerse en el lugar y necesidad del peticionario, entendiendo sus diferencias en su visión, lo que implica darle un trato personalizado. Se requiere, entonces, de parte del servidor público:

- ❖ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ❖ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ❖ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ❖ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ❖ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ❖ Entiende sus problemas.
- ❖ Es respetuoso.
- ❖ Lo orienta con claridad y precisión.
- ❖ Lo atiende con calidez y agilidad.
- ❖ No lo hace esperar innecesariamente, o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ❖ Lo atiende debidamente, aunque no tenga la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- ❖

4. PROTOCOLO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



4.1. Canal presencial

Es el canal en el que el servidor público interactúa con el ciudadano en persona para realizar trámites y solicitar servicios ofrecidos por las entidades. El servidor público brinda personalmente la información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional.

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Institución resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los espacios de Atención al Ciudadano la entidad ofrecerá sus servicios de una forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano.

En la atención personalizada, el servidor público y/o prestador de servicio debe tener en cuenta que en la relación bilateral colaborador-Usuario los gestos representan el cincuenta y ocho por ciento (58%), el tono de la voz el treinta y cinco por ciento (35%) y las palabras el siete por ciento (7%). Por lo tanto, el poder de escuchar (entendido como la capacidad de ‘escuchar’ lo que no se dice, la diferencia entre lo que la gente dice y lo que realmente significa, llega a ser parte de sus ideas y emociones) debe desarrollarse plenamente. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

Presentación Personal: influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña, y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, y le hace percibir que sus necesidades no son importantes

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto en los usuarios.

Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

Permanecer en el puesto de trabajo: en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

4.2. Canal telefónico:

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. Para un mejor servicio, tener en cuenta lo siguiente:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

4.3. Canal virtual

Integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (página web, chat, correo, redes sociales).



Las redes sociales son una poderosa herramienta de comunicación y gestión institucional, por la posibilidad que ofrecen de llegar, en tiempo real, a miles de personas e instituciones consideradas grupos de interés, y por la cercanía, fluidez y capacidad de interacción que genera con ellos.

Pero estas ventajas que ofrecen las redes sociales –cobertura, fluidez y cercanía– pueden convertirse, al mismo tiempo, en situaciones de riesgo para la Institución, si no se manejan de una manera adecuada y responsable. Estos nuevos medios de comunicación operan en una frontera en la que las instituciones pueden arriesgar su seguridad, su reputación o su nivel de confiabilidad.

Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en estos medios (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

En la interacción con los usuarios de las redes sociales, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las redes sociales, y especialmente el Facebook, requieren de un monitoreo permanente.
- El administrador del sitio oficial del Politécnico en Facebook será el encargado de revisar permanentemente los comentarios que los usuarios hagan a los mensajes publicados, moderar las conversaciones y responder las publicaciones y comentarios, así como resolver dudas y responder mensajes directos.
- Los comentarios que contengan palabras soeces, insultos personales, injurias o calumnias contra integrantes de la Institución deberán ser eliminados.
- Los comentarios en los que se publiquen servicios o productos ajenos al Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid deberán ser eliminados.
- Cuando los comentarios contengan críticas o mensajes que generen polémica, deberán ser respondidos con prudencia y respeto, y con información precisa y veraz.
- Cuando los usuarios requieran información sobre servicios o datos institucionales, se les remitirá a la dependencia encargada o al enlace del Portal Web que la contenga.
- No deberá perderse el respeto en ninguna de las comunicaciones, incluso cuando el interlocutor así lo haga.



Con respecto al manejo del correo electrónico, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

4.4. Canal de correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Ciclo:

- Ingresa a la Entidad
- Entrega documentos
- Recibe número de radicado
- Hace seguimiento al requerimiento
- Recibe respuesta

Este canal exige tener en cuenta actividades de:

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la Correspondencia

Recomendaciones para el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”



- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

4.5. Buzones de sugerencias

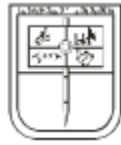
- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIDADES

Concordante con la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son de obligatorio cumplimiento.

Los ciudadanos tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean



valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

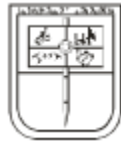
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

Los ciudadanos tienen los siguientes deberes:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Deberes de las autoridades:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.



- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.