

# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2023



# OBJETIVOS

El servicio al ciudadano /cliente se fundamenta en la normatividad vigente de manera integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad, el respeto la amabilidad y la no discriminación, por ello la INC recoge dichos protocolos instituciones para brindad una herramienta adecuada de atención al ciudadano en cuanto requerimiento e inquietudes relacionados con la producción o servicio prestado en la entidad.

## Conceptos

### Calidad

Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente/ciudadano sobre el producto o servicio prestado.

### Servicio

Conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a las necesidades de un cliente/ ciudadano; llevada a cabo mediante procedimientos previamente definidos en los que participa el ciudadano desde el momento en que presenta la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.

### Ciudadano

Destinatario de bienes y servicios dentro del Estado social de derecho, similar a los conceptos de consumidor, beneficiario o usuario; sin perjuicio del concepto constitucional que indica en el parágrafo del artículo 98 que la condición de ciudadano se ejerce a partir de los 18 años de edad.

## Servicio al ciudadano

En reciente investigación académica, cuya referencia fue la Guía de servicio al ciudadano emitida por la ESAP<sup>1</sup>, se indica los elementos a tener en cuenta para prestar un servicio público más eficiente.

Se da el primer lugar al direccionamiento estratégico, cuya misión debe reflejar el objeto institucional, naturaleza y usuarios potenciales. Por su parte, la visión debe evidenciar el objetivo propuesto, el tiempo requerido y los responsables directos para alcanzarlo, seguido de los mecanismos para lograr la atención a los ciudadanos, este debe hacerse bajo el enfoque de servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente. Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública<sup>2</sup>.

1. Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. Linares G. Caro- lina. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, 2014. Págs. 21-23.

2 Manual de gestión ética para las entidades del Estado. Pág. 72.

# ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



## Confiabilidad

Capacidad de desempeñar una función requerida, en las condiciones establecida.



## Credibilidad

Actitud consistente en no engañar al cliente para lograr el enganche y realizar la prestación del servicio o venta del producto



## Cortesía

Acción consistente en atender con simpatía, respeto y amabilidad. La educación y las buenas maneras son obligatorias



## Profesionalidad

Representa las destrezas necesarias y el conocimiento en la ejecución del servicio, por parte de todos los miembros de la empresa



## Efectividad

La atención prestada por el personal de la empresa, debe dar respuesta y solución a la inquietud o al requerimiento de los ciudadanos



## Agilidad

Implica que el servicio debe prestarse de manera oportuna, es decir, en el menor tiempo posible y en el momento requerido



## Comunicación

Acción consistente en mantener informado al cliente, con un lenguaje corporal tranquilo que transmita seguridad y entendimiento.



## Fiabilidad

Capacidad institucional de servicio óptimo sin contratiempos ni problema



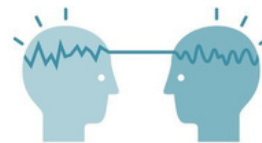
## Capacidad de respuesta

Corresponde a la disposición de ayudar a los clientes, sirviéndoles rápida y oportunamente. Debemos estar al tanto de sus dificultades, para estar un paso delante de ellas, lo cual se puede lograr retroalimentándonos con sus observaciones.



## Incluyente

La atención debe brindarse sin discriminación alguna, acorde con la condición humana



## Comprensión al cliente

Mantener la atención en el cliente para entender qué desea y cumplir al pie de la letra con su solicitud.



## Accesibilidad

A través de este atributo se mantienen varios canales de contacto con el cliente (buzones de sugerencias, quejas y reclamos), tanto físicamente como en el sitio web

# Actitudes y habilidades que se requieren para un óptimo servicio al ciudadano



## Capacidad de escucha

Es una competencia comunicativa que implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y de conformidad con ello, proceder a emitir una respuesta efectiva al interlocutor



## Empatía

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.



## Respeto

Implica estar atento para escuchar las dudas del cliente, dedicando el tiempo necesario.



## Tolerancia

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.



## Actitud positiva

Desempeñarse con ánimo, vocación de servicio y amor por la actividad desarrollada. Las personas con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido y demuestran un fuerte espíritu de equipo.

# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

La INC debe contar con los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado, para que el cliente/ciudadano se sienta a gusto por el clima de confianza forjado por la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

## Política de atención al ciudadano

Esta orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública en todo el territorio nacional, con principios de información completa, clara, eficiente, con calidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior, reconociendo que el eje central del quehacer de las entidades es el ciudadano. Entendido este como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios o trámites del Estado, se identifican dos frentes de trabajo: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”.

## Generalidades

La INC tiene un compromiso de atención y servicio con la ciudadanía en general. Por consiguiente, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política y en el numeral 5.º del artículo 7.º de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo, debe satisfacer sus necesidades y garantizarles el reconocimiento de sus derechos.

En congruencia con el principio constitucional que obliga a las autoridades a dar pronta respuesta a las peticiones y de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones se resolverán dentro de los siguientes términos:

- De interés particular: 15 días hábiles.
- De información o expedición de copia de documentos: 10 días hábiles.
- Formulación de consultas: 30 días hábiles.

La respuesta a las peticiones debe ser de fondo, clara, precisa y coherente o congruente con lo solicitado. En concordancia con el pronunciamiento de la Corte Constitucional (sentencia T-957 de 2004), se debe resolver de fondo la solicitud presentada y no solamente dar una respuesta formal.

## Canales de Atención a la Ciudadanía

Los canales de atención a la ciudadanía son una serie de mecanismos que dispone la INC, con la finalidad de dar cumplimiento a las normas que regulan la atención al ciudadano. A través de estos mecanismos se responden las inquietudes de los usuarios y se generan alternativas para hacer más expeditos los trámites que estos requieren, de tal suerte que en ocasiones no sea necesaria su presencia en las instalaciones de la INC.

# PROTOCOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

## Canal telefónico

Se cuenta con la línea local (457 80 00) y la línea gratuita 01 800011 30 01.

## Protocolo



- Se debe contestar en el menor tiempo posible.
  - Se debe saludar de la siguiente forma: "Imprenta Nacional buenos días o buenas tardes/, decirle con qué dependencia se está comunicando y el nombre de quien lo está atendiendo.
  - Contestar con nitidez, despacio, articulando correctamente y vocalizando, para que comprenda el mensaje sea comprensible.
  - No se deben usar palabras descontextualizadas y/o vulgares .
- 
- Es imprescindible el uso correcto, coherente y efectivo del idioma.
  - Se le debe dar la oportunidad al ciudadano de que exprese la necesidad que pretende que le sea satisfecha.
  - Es esencial escuchar sin interrupción al ciudadano. Cuando termine de hablar, se le deben absolver las dudas.
  - Si se trata de una queja o reclamo se debe direccionar la llamada al área encargada de gestionar las mismas.
  - Conocida la necesidad del cliente/ ciudadano, en caso de ser necesario, se le trasladará la llamada a la dependencia correspondiente.
  - El seguimiento de la información suministrada telefónicamente va hasta brindarle una respuesta certera al cliente/ciudadano.
  - La despedida, cordial, incluye la pregunta si se le puede servir en algo más.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

## Canales virtuales

- Página web: [www.imprenta.gov.co](http://www.imprenta.gov.co)
- Facebook: Imprenta Nacional de Colombia – Diario Oficial
- Twitter: @ImprentaNaCol
- Instagram: (imprentanacol)
- Correo electrónico: [correspondencia@imprenta.gov.co](mailto:correspondencia@imprenta.gov.co) y/o demás correos institucionales

## Protocolo



- En los canales virtuales se debe garantizar el fácil acceso y la fluida comunicación de los clientes/ciudadanos con la INC.
  - Para ello se debe conservar la identidad que refleja la imagen institucional de la entidad.
  - Se debe disponer de una opción de búsqueda que facilite hallar sin dificultad la información requerida dentro del ambiente virtual, bajo criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Para los trámites, se debe publicar información relacionada, indicando los pasos por seguir y los listados e identificación de personas u objetos, como ocurre en el caso de las publicaciones del Diario Oficial.
  - En los ambientes virtuales se debe garantizar el acceso a todas las personas, incluso a aquellas que presentan algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

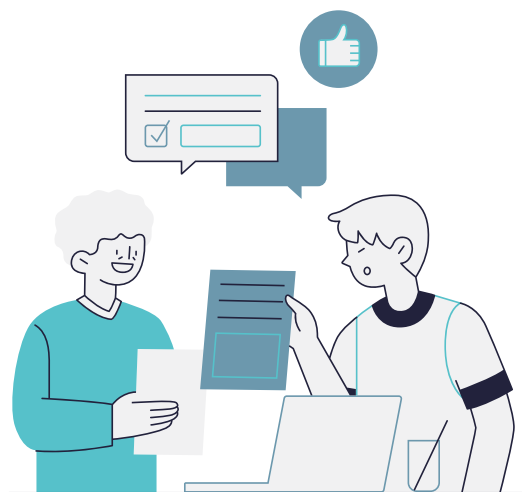
# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

## Canal presencial

La INC se encuentra en la carrera 66 no. 24-09, Barrio Ciudad Salitre, Bogotá.

- Ventanilla de correspondencia
- Ventanilla de atención al ciudadano

## Protocolo



- El cliente/ciudadano, una vez que ingresa, puede acceder a los servicios de información de manera integral y dirigirse a los puntos de atención.
  - El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p.m. o hasta cuando termine de atenderse a quienes hayan ingresado antes de la hora de cierre. Se podrán implementar horarios especiales en los eventos que se requieran.
- Existe una sala de espera para que el cliente/ciudadano haga uso mientras llega el momento de atenderlo.
  - La INC se compromete con la buena atención al cliente/ciudadano desde el ingreso a la entidad hasta la salida.



# PERSONAL DE SEGURIDAD

La entidad cuenta con personal de seguridad en la entrada principal y del parqueadero, en las recepciones de oficinas y planta; estas personas deberán ser siempre amables y suministrar la información pertinente a cada visitante.

Si se requiere revisar maletines, paquetes, etc., se le informará de manera cordial al ciudadano/cliente sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de quienes se encuentren en las instalaciones.

Los vigilantes de las entradas no indagarán el área de destino ya que esta labor será de los o las guardas encargadas del registro de acuerdo con las disposiciones o directrices vigentes

## Protocolo



- Saludo cortés de bienvenida al visitante. Revisión de pertenencias.
- Si ingresa con vehículo indicar sitio mas pertinente para parquear.
- Indicarle el sitio de registro correspondiente.
- Despedida. No se debe obstruir el acceso ni mostrar signos de desconfianza a ningún visitante

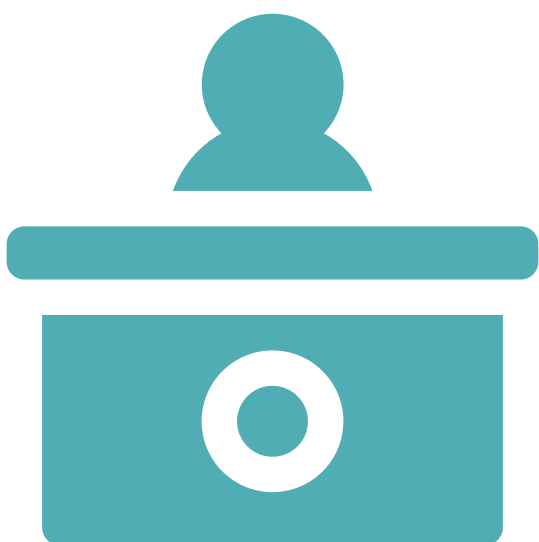
# RECEPCIÓN

-La recepcionista o persona encargada de recibir al visitante debe hacerlo con amabilidad y cortesía; le preguntará a dónde desea dirigirse y procederá a anunciar su presencia al servidor público correspondiente.

Le informará al usuario con la mayor prontitud posible si se autoriza o no su ingreso, o si debe esperar para ser atendido en la ventanilla.

En caso de que se autorice su ingreso, quien está atendiendo en la recepción le indicará la ubicación de la oficina que va a visitar.

## Protocolo



- Saludo de bienvenida, siempre reflejando una buena imagen de la entidad.
- Pregunta al visitante el procedimiento o nombre del servidor público que lo va a atender y la dependencia donde trabaja.
- Comunicarse con el servidor público requerido o redirigirlo a ventanilla.
- Solicitar documento de identificación para el registro de ingreso.
- Diligenciar el formato correspondiente.
- Indicarle el lugar a donde debe dirigirse.
- Despedida cordial.

# VENTANILLA

La persona encargada de atención en ventanilla es la que esta presta a ayudar al ciudadano a realizar cualquier servicio y/o trámite o lo escuchara para realizar una petición, queja o reclamo, sugerencia o denuncia. por ello deberá tener en cuenta l

## Protocolo



- Saludar cordialmente haciendo contacto visual y manifestando, con la expresión de su rostro, la disposición para servir.
  - Identificar si el ciudadano tiene alguna discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
  - Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él anteponiendo “señor” o “señora”.
  - Escuchar con atención el requerimiento del ciudadano y brindarle una solución.
  - Responder preguntas y brindar toda la información que requiera el ciudadano de forma clara y precisa.
- 
- Indicar claramente al ciudadano el procedimiento o trámite interno a seguir y los tiempos de respuesta.
  - Si la consulta es competencia de otra entidad, se debe direccionar el requerimiento, e informar al ciudadano a qué entidad fue enviada su solicitud.
  - Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
  - Preguntarle como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?.
  - Despedirse con una sonrisa llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “señor” o “señora”.
  - Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

## Buzón de sugerencias



El buzón de PQRSD es un medio de comunicación a través del cual los usuarios interponen sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o denuncias de manera escrita con sus datos personales o de manera anónima.

Es importante tener en cuenta que para que los ciudadanos puedan hacer uso de él. La INC debe contar con la oficina o lugar que le facilite al ciudadano el acceso a este buzón.

Este elemento debe estar en un lugar visible; el material depositado allí seguirá el mismo protocolo que el de correspondencia escrita.

## Medios electronicos

Los asesores comerciales, servidores públicos responsables del trato directo con el cliente, deben informarle a este a través de correos electrónicos el estado y evolución de los trabajos que se encuentren en proceso, el trámite de los contratos, la aprobación de trabajos, entre otros.

El correo electrónico debe contener como mínimo los siguientes parámetros para la respuesta o solicitud de información al cliente:

- Saludo respetuoso.
- Textos respetuosos (no tutear), con ortografía y buena redacción.
- Suministro preciso de datos, como número de contrato, de cotización.
- Evitar reenviar correos de intercambio de información interna.
- Despedida cordial.



# MARCO LEGAL

- Directiva Presidencial No. 10 de 2002.
- Modelo MIPG
- Documento Asociado
- Procedimiento Atención PQRSD GI-PR-4Versión 5.

## Constitución Política:

Artículos 1o, 13, 23, 74, 83, 84, 209 y 365.

## Documentos

- CONPES 3649 DE 2010
- CONPES 3650 DE 2010
- CONPES 3785 DE 2013

## Leyes

- Ley 1437 de 2011. Artículo 7 °
- Ley 1171 de 2007. Artículo 8° y 9°
- Ley 1755 de 2015

## Decretos

- Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2573 de 2014. Artículo 4°
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.