

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:005-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABLE

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

4. DEFINICIONES

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

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

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

Petición. Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:005-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Reclamo. Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Consulta: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.

Solicitud de información: El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.

Sugerencia. Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Solicitud de copias: Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo.

Comentario Positivo o Elogio. Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Denuncia. Acto mediante el cual una persona o grupo de personas, avisa o establece frente a las autoridades correspondientes sobre presuntos hechos irregulares o actos delictivos.

Atención al público: Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:005-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

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

5.2. PROCEDIMIENTO

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBERVACIONES	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
1	Recibir saludar y dar la bienvenida al ciudadano que se acerca a la entidad a través de los diferentes canales de atención.	Funcionario Responsable de la Oficina de Archivo y correspondencia o funcionario que recibe la solicitud vía telefónica.	N/A	Documento escrito de consulta, solicitud, llamada, email o medio en el que se reporte la atención.
2	Escuchar y atender la solicitud y requerimiento del ciudadano.	Funcionario Responsable de la Oficina de Archivo y correspondencia o funcionario que recibe la solicitud vía telefónica.	Previa caracterización del ciudadano se reciben las solicitudes de Información, servicios, trámites, programación de reuniones, a través de los canales de atención al ciudadano. Los servidores públicos de la IES INFOTEP HVG, que reciban la solicitud de información del ciudadano, debe aplicar Protocolos de atención y servicio al ciudadano y atención preferente.	Documento escrito de consulta, solicitud, llamada, email o medio en el que se reporte la atención.
3	Gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información.	Funcionario Responsable de la Oficina de Archivo y correspondencia o funcionario que recibe la solicitud vía	El responsable de gestionar y resolver la respuesta a la solicitud de información del ciudadano, según el canal que este utilice, debe resolverla con oportunidad, idoneidad y calidad. <u>Canal Telefónico:</u> Previa caracterización y si el responsable tiene	N/A

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:005-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

		telefónica.	<p>conocimiento, resuelve la solicitud del ciudadano, en caso contrario dará traslado a la dependencia y funcionario competente.</p> <p><u>Canal Virtual:</u> en la dirección www.infotephvg.edu.co, el peticionario podrá ingresar en la opción Servicio al Ciudadano, al link peticiones quejas, reclamos y solicitudes, donde diligenciará el respectivo formulario para que su requerimiento sea ingresado al sistema.</p> <p><u>Canal Presencial:</u> Previa Caracterización y si el responsable tiene conocimiento, resuelve la solicitud del ciudadano, en caso contrario dará traslado a la dependencia y funcionario competente, y continua con la actividad siguiente.</p>	
4	Analizar la temática solicitada.	Funcionario Responsable de la Oficina de Archivo y correspondencia o funcionario que recibe la solicitud vía telefónica, o a quien le sea remitida	Identifica la competencia misional sobre la temática solicitada, si tiene el conocimiento la resuelve, en caso contrario, le dará traslado a la dependencia competente de la Entidad previa comunicación al funcionario que atenderá al ciudadano. En el evento de que la información solicitada no sea de competencia de la IES INFOTEP VG, el responsable debe suministrar la información de la entidad o autoridad competente en el tema	N/A

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:005-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

			requerido de conformidad con la normatividad legal vigente.	
5	Verificar la aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano y Atención Preferencial.	Funcionario Responsable de la Oficina de Archivo y correspondencia o funcionario que recibe la solicitud vía telefónica.	Para todo lo anterior, el responsable deberá aplicar lo plasmado en los Protocolos de Atención al Ciudadano y Atención Preferencial.	N/A
6	Calificación de la atención recibida	Ciudadano	Si el ciudadano desea calificar la atención recibida deberá llenar el formato CÓDIGO: 029-FO-GA-V01- Encuesta de satisfacción. En caso contrario, se da fin a la atención.	Formato CÓDIGO : 029-FO-GA-V01- Encuesta de Satisfacción.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma NTC ISO 9001: 2015

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:005-PP-GA-V01
		FECHA: 21/07/2021

--	--	--	--

9. ANEXOS.

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