

“ITFIP”

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO





ITFIP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA
PLANEACION
Versión 1.0

2019

DIRECTIVOS

MARIO FERNANDO DIAZ PAVA

Rector

LUZ YINETH ZARTA OSUNA

Vicerrector administrativo

ISABEL ORTIZ SERRANO

Vicerrector académico

LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA

Asesor de planeación

ERLEY RICARDO PARRA ROJAS

Asesor de control interno (E)

GELBER GÓMEZ ROZO

Asesor Jurídico

EQUIPO DE TRABAJO

SANDRA PATRICIA GALINDO RODRIGUEZ

Profesional de apoyo

Tabla de contenido

1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Marco normativo...	5
4. Definiciones...	6
5. Responsables	7
6. Carta de trato digno a la ciudadanía	8
7. Protocolos de atención al ciudadano	9
8. Ciclo del servicio	10
9. Prestación de la atención	10
10. Recomendaciones para la prestación de la atención al ciudadano	11
11. Consejos adicionales para una buena atención al ciudadano	15
12. Protocolo de atención presencial	16
12.1 Fases de atención al cliente de manera presencial en oficina de atención al ciudadano	17
12.2 Atención Preferencial	19
13. Características de la comunicación con el ciudadano...	22
14. Protocolo de atención telefónica	23
15. Protocolo atención virtual...	27
16. Reglamento interno de atención o peticiones PQRDS	31
16.1 Generalidades	31
16.2 Forma, presentación y radicación de las peticiones	33
16.2.1 Gestión de las peticiones: proceso de entrada	36
16.2.2 Gestión de las peticiones: proceso de asignación	38
16.2.3 Gestión de las peticiones: proceso de respuesta	39
16.3. Radicación y trámite de las quejas, reclamos y denuncias	44
16.4. Trámite peticiones relacionadas con información pública clasificada y reservada	46
16.5. Disposiciones finales	49
17. Anexos	51
18. Bibliografía	54

1. Objetivo

El presente manual busca establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte del Instituto con sus clientes externos e internos. El manual contempla los postulados generales que permiten hacer una atención integral a la ciudadanía haciendo un adecuado uso de los canales de servicio del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP.

2. Alcance

Las acciones acá descritas aplican a partir del momento de recepción de información que requiera el usuario de la institución hasta la solución de esta.

3. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia; Artículo 2 (servicio a la comunidad), 23 (derecho de petición), 209 (función administrativa al servicio del interés general).
- Código contencioso administrativo, Título II, Capítulo I, Capítulo II y Capítulo II, Artículos del 13 al 33 Derechos de petición de interés general y particular. (Con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2014).
- Directiva presidencial 9 de 1999. Lucha contra la corrupción.
- Directiva presidencial 2 de 2000. Gobierno en línea
- Directiva presidencial 10 de 2002. Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario
- Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, en la cual el Gobierno Nacional emite
- Los lineamientos que las Instituciones descritas en esta directiva deben atender, con el fin de avanzar en la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34.
- 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 53. (Artículo derogado por el art 96 de la ley 617 del 2000)
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos e Instituciones del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Modificado por el decreto 019 del 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública')

- Satisfacción del ciudadano y el literal c. del numeral 7.2.3. Comunicación con el ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución 054 de 2017 de 30 de enero de 2017. Reglamento el tramite interno de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el departamento administrativo de la función pública.

4. Definiciones

- **APLICATIVO WEB:** Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una Institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
- **PQRDS:** Sigla que de nota las palabras peticiones, quejas, reclamos
- **PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Institución.
- **PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Institución.
- **PETICIÓN DE CONSULTAS:** Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la Institución
- (Temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Institución.
- **QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Institución en desarrollo de sus funciones.

- **DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.
- **SUGERENCIA:** Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la Institución.
- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **CIUDADANO:** Persona o Institución a quien va dirigido el servicio. Interno: funcionarios y/o contratistas. Externo: Comunidad en general.
- **CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e Interno cuando está vinculado directamente con la Institución.
- **PARTE INTERESADA:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- **POLÍTICA:** tratamiento de las quejas, orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **RECLAMANTE:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5. Responsables

La responsabilidad de la observancia y aplicación de este manual corresponde, no solo a sus propios autores, sino a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la institución y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía.

Teniendo presente la corresponsabilidad de todos los componentes de la organización en la atención que se brinda a un usuario/ciudadano en un determinado

momento, es necesario reconocer que en primer lugar serán responsables de una atención al ciudadano con calidad, aquellos funcionarios y aquellas dependencias que en ejercicio de su rol tienen permanente contacto con la ciudadanía; seguidos de estos todos los demás funcionarios de la Institución.

6. Carta de trato digno a la ciudadanía

Es donde se establece los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la Institución y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

La Ley 1437 de 2011 establece los artículos 5 y 6 los Derechos y Deberes de las personas ante las autoridades así:

DERECHOS:

- Obtener la información y orientar sobre los derechos de petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- Conocer la información que reposa en los registros y archivos, solicitar copias, salvo aquellos documentos de expresa reserva legal.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Institución y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Institución.

Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que refiere el artículo 15 de la Constitución. • Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Usar en forma apropiada los canales de comunicación.

7. Protocolo de atención al ciudadano

Como parte de los servicios y trámites que ofrece el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011 donde cada Institución del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por este motivo el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los clientes del ITFIP y las políticas institucionales.

La primera imagen que toman los ciudadanos al momento de establecer contacto con el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP es determinante en la percepción que se puede llevar sobre la prestación del servicio y la satisfacción que puede alcanzar; por tanto, se establecen mecanismos que le permiten a los servidores públicos y/o contratistas prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las

necesidades de los ciudadanos y hacer de la gestión del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP una gestión eficaz, eficiente y efectiva.

8. Ciclo de servicio

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite o servicio en su interacción con una Institución de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la Institución, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio o trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano-usuario.

El valor de este ejercicio consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos-usuario, viendo la Institución desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como el ITFIP se compromete como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano-usuario, con compromiso de la alta dirección, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una Institución mejora o se deteriora momento a momento y día por día, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos-usuario al tratar con ella. De aquí se concluye que se debe trabajar obstinadamente en todos los momentos de verdad de cada ciclo, sea cual fuere el canal de atención.

9. Prestación de la atención

En los espacios con que cuenta el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP por medio de la oficina de Atención al Ciudadano y con el objetivo principal es brindar servicios con calidad y calidez, cumpliendo los principios establecidos por la Institución para tal fin.

Para lo cual se estableció que el horario de atención en la Unidad de Atención al Ciudadano es de lunes a viernes entre las 8:00 am a 12: 00 m y 2:00 pm a 6:00 pm, una vez cumplidos estos horarios se cerrarán las puertas de acceso para ingreso de usuarios a la institución y aquellas personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención serán atendidas.

Los canales de atención que ofrece el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP son: el presencial, de correspondencia, telefónico y virtual, los cuales se pueden encontrar en el anexo 1.

10. Recomendaciones para la prestación de la atención

Como parte del protocolo que se debe de seguir, para la atención por cualquiera de los canales definidos por el ITFIP (Telefónico contacto por medio del PBX y, Chat, correo electrónico y de forma presencial), tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** 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 distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio 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.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me

toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el ITFIP para responder a 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; ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- 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.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.

- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a las Instituciones públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos del ITFIP.

- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Pregunte por su nombre y el tipo de trámite solicitado, cuando la atención sea prestada por vía telefónica o chat. Inicie la conversación con esta frase: “Buenos días o tardes bienvenido al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, le atiende Mary Luz (por ejemplo) ¿en qué le puedo

servir?” Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

En caso de ser una atención presencial, salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Cómo usted conoce el nombre de su interlocutor saludelo por el nombre e indíquele los pasos a seguir por el tipo de trámite solicitado. Inicie la conversación con esta frase: “Buenos días o tardes, señor Juan Carlos Miranda (por ejemplo) bienvenido al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, le atiende Mary Luz (por ejemplo) ¿en qué le puedo servir?” Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero. Sumado a esto, para ofrecer un buen sentido del servicio, usted debe:

- Concentrar el 100% de su atención de forma completa y exclusiva en su interlocutor durante el tiempo del contacto.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad.
- Retroalimentar al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Preguntarle a su interlocutor si "¿Le puedo servir en algo más?"
- Agradecer al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP para servirle en próximas ocasiones.

11. Consejos adicionales para una buena atención al ciudadano.

De forma complementaria tenga en cuenta los siguientes consejos, que le ayudarán a brindar un mejor servicio durante la atención:

- Tenga presente el tono de voz que usa. El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer al interlocutor. Use un tono de voz vivaz y enérgico, energético no significa que tenga que hablar duro, demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje de comunicación. Preste atención a la elección de palabras que va a utilizar para prestar la atención, no use palabras extrañas, use palabras sencillas y que faciliten al interlocutor entender lo que usted le quiere transmitir.

- La vocalización de las palabras. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, es importante; respirar tranquilamente de forma que las palabras que pronuncie se formen bien.
- La velocidad de expresión. La velocidad con que se expresa debe facilitar la comprensión del mensaje por parte del interlocutor.
- El volumen. El volumen de la voz debe ser moderado; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen o tono de voz de forma excesiva.
- Consumo de bebidas y alimentos: Por respeto con el ciudadano y por seguridad e integridad de los documentos que usted maneja, está prohibido mantener bebidas y alimentos en los puestos de atención al ciudadano, como su consumo.
- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Institución. 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, 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 y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. 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 inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

12. Protocolo de atención presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona en las instalaciones del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP – Oficina de Atención al Ciudadano para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del ITFIP.

Es importante familiarizarse con las instalaciones de la Oficina de Atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los puntos de fotocopiado. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Este tipo de atención empieza desde que el usuario/ciudadano ingresa a las instalaciones, y su primer contacto es realizado por el Vigilante el cual deberá:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP”.
- Debe revisar los maletines, paquetes o demás efectos personales e informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el ITFIP.

12.1 Fases de atención al cliente de manera presencial en oficina de atención al ciudadano

a. Contacto Inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

b. En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

c. Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Otro punto de servicio: Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor Público debe:

La solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.

d. Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le Entregará.

e. En la finalización del servicio:

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. o preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Y recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con el ITFIP es siempre la imagen que el mismo tendrá del ITFIP.

12.2 Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

a. Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

b. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos
- Si lo hay, debe seguir el guion protocolo y procedimiento detenido por el ITFIP, para atender a este grupo.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquillo o mijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

c. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

d. Grupos Étnicos Minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En este último caso, si el ITFIP cuenta con interprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español
- En Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud.
- Solicitar los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o trámite.

e. Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

f. Atención A Personas Ciegas O Con Alguna Discapacidad Visual

- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

g. Atención A Personas Con Discapacidad Auditiva, Sordas O Hipoacusias

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

h. Atención A Personas Con Sordo Ceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

i. Atención A Personas Con Discapacidad Física O Motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

j. Atención A Personas Con Discapacidad Cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

k. Atención A Personas Con Discapacidad Mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

l. Atención A Personas De Talla Baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

13. Características De La Comunicación Con El Ciudadano

Dentro de la atención que se brinda al usuario y/o ciudadano en la Unidad de Atención al Ciudadano, la comunicación debe de obedecer a las siguientes características:

- Cortesía: El ciudadano desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- Atención rápida: Al ciudadano no le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un ciudadano y estamos ocupados, diríjase a él en forma sonriente, amable, cortes y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- Confiabilidad: Los ciudadanos quieren que la experiencia al momento de realizar la solicitud de un trámite o servicio sea lo menos traumática posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo se cumpla.

- Atención personal: Nos agrada, nos hace sentir bien que somos importantes durante una atención personalizada; nos disgusta sentir que simplemente somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar y tratar al ciudadano por su nombre.
- Personal bien informado: El ciudadano espera recibir de los servidores públicos encargados de brindar el servicio, una información completa, certera y segura respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el ITFIP.
- Simpatía: El trato con el ciudadano no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
- Neutralidad: Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar de punto a punto, sin alterar y restringir contenidos, libre de restricciones, no sesgado.
- Imparcialidad: Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar sin ninguna posición y hace relación al trato sin parcialización.
- Independencia: Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar, con autonomía sin ningún sesgo de orden político, religioso, racial u económico.

14. Protocolo de atención telefónica

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 Instituciones y conmutadores.

Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos del ITFIP lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención Telefónica En Conmutador Y Oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma Institución.

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

- Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como:
- “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.

Acciones de anticipación

Evaluar si se cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal (si no, buscar apoyo en el responsable del servicio en el ITFIP):

- Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tienen un costo directo individual.
- Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

En el contacto inicial

Este canal permite la recepción de mensajes cortos y, por ello mismo, poco específicos. En consecuencia:

- En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al ciudadano por un medio alternativo, si existe; en caso contrario, contactarlo vía mensaje de texto.
- Una vez recibido el mensaje, debe analizarse a fin de definir cómo responder.

En el Desarrollo del Servicio

- Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y usarlo.
- Explicar al ciudadano por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle sus datos de contacto.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia apoyo con la petición del ciudadano, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.

En La Finalización del Servicio

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Recomendaciones generales

- 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 del ITFIP, la dependencia responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Tenga en Cuenta:

- El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

15. Protocolo de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y correo electrónico en lo que corresponde al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del ITFIP de Tecnologías de la

Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Correo Electrónico

Recomendaciones Generales

- 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 al ITFIP.
- Seguir el protocolo establecido por el ITFIP 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.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial del ITFIP.
- Analizar si la solicitud compete al ITFIP; de lo contrario, remitirla al ITFIP encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros del ITFIP.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En La Finalización Del Servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web del ITFIP. Recordar usar las plantillas de firma de su Institución.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del ITFIP en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su Institución establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

CHAT

Acciones de Anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el Contacto Inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

En el Desarrollo del Servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como:
“Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
 - En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
 - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
 - Dividir las respuestas largas en bloques.
 - No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

16. Reglamento interno de atención a peticiones "PQRDS"

16.1 Generalidades

- **Artículo 1.** El presente reglamento se aplicará a las gestiones y procedimientos administrativos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el Instituto Tolimense de Formación Profesional ITFIP
- **Artículo 2.** Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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 derecho de petición es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.
- **Artículo 3.** Objeto y clasificación de las Peticiones. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:
 - a) Petición de Interés general: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Institución
 - b) Petición de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Institución

- c) Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Institución
- d) Petición de Consultas: Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la Institución (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- e) Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Institución.
- f) Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Institución en desarrollo de sus funciones.
- g) Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible
- h) Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la Institución.
- i) Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Institución. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

- **Artículo 4.** Términos para resolver las peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Institución (ley 1755 de 2015 ley de derecho de petición). Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

-

- a) Derecho de Petición: Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- b) Petición de interés general: se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- c) Petición de Información: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Cuando la petición de información proviene de otra Institución pública dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción.

- d) Petición de Documentación: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- e) Petición de Consultas: Se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción
- f) Reclamo: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- g) Queja: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- h) Denuncia: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- i) Sugerencia: Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

Parágrafo. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Institución informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

16.2 Forma, presentación y radicación de las peticiones

- **Artículo 5.** Presentación. Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Instituto de Formación Técnica Profesional ITFIP, se establecieron los siguientes canales de atención:

- a) Canal de atención personalizada: Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con el fin de tramitar sus solicitudes o PQRDS.

Esta atención se recibe a través del buzón en medio físico de SQRYP dispuesto en las instalaciones físicas del ITFIP, donde se encuentra el formato establecido para este fin: formato F01-MJUR01 Sugerencia, queja, reclamo o felicitación, y se gestionan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Código: M-JUR-01 ATENCIÓN DE SUGERENCIAS QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES, versión 5.0 aprobado e implementado desde el SGC de la institución. (Anexo 2)

b) Canal de atención telefónica: Es el mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 2480014-2483501-2483502

c) Canal de atención virtual: Los puntos de atención virtual son espacios que buscan

una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. Este canal se representa por medio de: portal web de la Institución www.itfip.edu.co en el enlace <https://www.itfip.edu.co/atencion-al-ciudadano/espacio-de-peticiones-solicitudes-quejas-y-reclamos.html>.

Parágrafo 1. Los funcionarios no podrán tramitar o responder peticiones por canales diferentes a los expresamente indicados en este artículo.

Parágrafo 2. Tratándose de peticiones realizadas a través de cuentas oficiales de la Institución en redes sociales, se debe establecer contacto con el ciudadano recibir la petición, procurando que aporte el máximo de datos de contacto para garantizar oportunidad en la respuesta. Estas siguen el trámite de las peticiones escritas establecido en la Institución.

- **Artículo 6.** Peticiones Verbales. Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial o telefónica. De ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El servidor público que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. De lo anterior se dejará registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin en la Institución.

Parágrafo 1. Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el funcionario o colaborador que la recibe, expedirá la misma de forma sucinta.

Parágrafo 2. Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

- **Artículo 7.** Peticiones Escritas. Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o vía fax, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de la Institución y redes sociales de la Institución.

Parágrafo. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas electrónicas o físicas, se promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Institución.

- **Artículo 8.** Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identificación y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. El servidor público designado en la Institución para la atención a ciudadanos y la atención de la ventanilla de correspondencia, deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Institución.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá aportar el poder respectivo.

Parágrafo 4. El servidor público encargado de recibir las peticiones escritas, en la oficina de Atención al ciudadano, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición.

Parágrafo 5. La Oficina de atención al ciudadano enviará el requerimiento a la dirección aportada por el apoderado y/o el peticionario solicitando los documentos faltantes necesarios para el dar trámite y resolver la correspondiente petición, los tipos de situaciones serán resueltas conforme lo dispuesto por el artículo 19 de la presente resolución.

- **Artículo 9.** Presentación de las peticiones que constituyen quejas o reclamos verbales. Podrán ser presentados de manera verbal a través de la atención personalizada o las líneas telefónicas señaladas en el artículo 5. Dichas peticiones quedarán registradas en el sistema establecido por la Institución para dar el trámite respectivo.
- **Artículo 10.** Derecho de turno. De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando

estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

- **Artículo 11.** Atención prioritaria de peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente conforme al artículo 20 de la ley 1437 de 2011 modificado.

Parágrafo. De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

Se entiende por personas en situación de discapacidad: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006. Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.

Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009. Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

16.2.1 Gestión de las peticiones: proceso de entrada

- **Artículo 12.** Radicación. Todas las peticiones que sean recibidas en Instituto de Formación Técnica Profesional ITFIP, en forma escrita, o en forma verbal que se

consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema que la Institución disponga para ello, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un número de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. La Institución no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 1. La petición escrita podrá ser acompañada por una copia, en la cual el funcionario respectivo, realizará anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y se devolverá al interesado en forma inmediata si fue presentada personalmente o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Parágrafo 2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 3. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 4. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la Institución en las redes sociales administradas por el Grupo de Comunicaciones y Prensa serán tramitadas así:

- Cuando el tipo de solicitud lo permita, se dará respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio.
- En otros casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje con el enlace del formulario en línea del aplicativo web de PQRDS indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna. Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares ni divulgar datos personales del ciudadano.

Parágrafo 5. De las peticiones verbales recibidas a través de las líneas telefónicas, se mantendrá constancia de tal solicitud en el módulo de PQRDS del sistema de gestión documental, (AIDD) en el cual debe dejar constancia de los datos del solicitante para facilitar su consulta posterior.

Parágrafo 6. Cuando un servidor público, contratista o colaborador de la Institución reciba una petición electrónica en la cuenta de correo asignada por la Institución; deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo de la oficina de atención al ciudadano,(TODO SE DEBE DE RADICAR EN ATENCION AL CIUDADANO) sin importar que el

asunto sea de su competencia, pues es deber de la Institución garantizar el proceso de recibo, radicación y trazabilidad de la misma.

Parágrafo 7. Toda petición electrónica será recibida, ingresada y radicada en el Sistema de Gestión Documental que la Institución disponga

Parágrafo 8. Al realizar la radicación en el Sistema establecido por la Institución, las peticiones deberán asignarse a la oficina de atención al ciudadano; que dependiendo de cada solicitud, la resolverá o la remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza.

- **Artículo 13.** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

16.2.2 Gestión de las peticiones: proceso de asignación

- **Artículo 14.** Asignación de responsable de emitir respuesta: Solo la oficina de atención al ciudadano del Instituto será la responsable de asignar el área o funcionario competente para resolver una petición.
- **Artículo 15.** Competencia para resolver las peticiones. Las dependencias de la Institución deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en el Instituto de Formación Técnica Profesional ITFIP, que sean de su competencia. Ésta se determinará según las funciones asignadas a cada grupo interno de trabajo y el contenido de la petición, de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

Cada dependencia y funcionario de la Institución será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en el proceso de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

Parágrafo 1. La Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Control Interno de la Institución deberán informar a la oficina de atención al ciudadano toda modificación que sea

realizada a la oferta de sus servicios o con respecto a sus funciones, para que la información ofrecida a los ciudadanos a través de los canales de atención sea vigente, veraz y oportuna.

Parágrafo 2. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá devolverla inmediatamente a la oficina de atención al ciudadano con el argumento de la devolución; para que se asigne a quien se considera competente.

Parágrafo 3. Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, la petición deberá resolverse por la dependencia del nivel jerárquico superior a los grupos de trabajo respectivos; de modo que se brinde una respuesta de fondo y articulada.

Parágrafo 4. La es la Oficina de Atención al ciudadano la encargada de efectuar el reporte mensual de las PQRDS (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y Sugerencias), realizar informes sobre la efectividad de la gestión y dar respuesta a los requerimientos relacionados que se presenten ante la Institución según los lineamientos y el procedimiento que se determine.

Parágrafo 5. De acuerdo con los numerales 9 y 10 del artículo 9 del Decreto 4122 de 2011, la Oficina de Control Interno, tiene la función de vigilar y evaluar a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Institución y deberá rendir al Rector un informe semestral.

- **Artículo 16. Traslado por falta de competencia.** Si la petición no es competencia de la Institución se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado la Oficina de Atención al Ciudadano remitirá la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así será comunicado. Los términos para decidir o responderse contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Parágrafo 1. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras Instituciones adicionales a las indicadas; y si así lo determina, deberá devolverla inmediatamente a la oficina de atención al ciudadano con el argumento de la devolución; para que se realice el traslado externo a que haya lugar.

16.2.3 Gestión de las peticiones: proceso de respuesta

- **Artículo 17. Características de la respuesta.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y sugerencias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las pautas establecidas en el Manual y Protocolo de Atención al ciudadano, en todo caso en las respuestas es requerido:
 - a) Resolver concretamente la petición o peticiones.
 - b) Resolver totalmente la petición o peticiones.
 - c) Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
 - d) Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
 - e) Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Institución, en caso de ser requerido.

- **Artículo 18. Forma de respuesta.** Lo resuelto por la Institución frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario. Las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada, en concordancia con lo establecido en el artículo 6 del presente reglamento.

Parágrafo 1. Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta emitida debe ingresarse al Sistema de Gestión Documental que la Institución disponga para tal fin.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 53 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los procedimientos y trámites administrativos adelantados a través de medios electrónicos, en cuanto sean compatibles con su naturaleza, les serán aplicables las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

- **Artículo 19. Comunicación oportuna de las respuestas.** Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de las cuentas de correo institucional, en caso de ser resueltas por usuario distinto al asignado

en la oficina de atención al ciudadano, el servidor público deberá emitir copia de la respuesta a la oficina de atención al ciudadano.

Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a la Institución o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Institución y en un lugar de acceso al público de esta.

- **Artículo 20. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo. En caso de que se requieran documentos que reposen en otra Institución pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Institución competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

- **Artículo 21. Desistimiento expreso de la petición.** En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la Institución podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por

razones de interés público, caso en el cual expedirá una resolución motivada para el efecto.

- **Artículo 22. Citación de terceros.** Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la Ley 1437 de 2011.
- **Artículo 23. Impedimentos y Recusaciones.** Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.
- **Artículo 24. Interrupción de Términos.** Se interrumpirán los términos, solo cuando se requiera la práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011. Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.
- **Artículo 25. Suspensión de Términos.** Los términos se suspenderán durante el término en el que se decide un impedimento o recusación o por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
- **Artículo 26. Firma de las comunicaciones.** Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones, sin importar el canal de recepción o de respuesta, que requieren trámite externo, tendrán la siguiente firma:
 - a) Por los Jefes de Oficinas Asesoras; Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, excepto por parte del jefe de la Oficina Asesora Jurídica; o de formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
 - b) Por los Supervisores o Interventores: Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones

Parágrafo 1. Solo los funcionarios enunciados podrán firmar los documentos descritos. Funcionarios diferentes a los indicados deberán ser delegados por éstos para suscribir comunicaciones oficiales externas de que trata el presente artículo, delegación que debe cumplir los requisitos previstos en el artículo 10 de la Ley 489 de 1998.

Parágrafo 2. Siempre que se trate de responder derechos de petición, independientemente del área que proyecte la respuesta, estos deberán llevar el visto bueno de la oficina asesora jurídica, y se firmaran por parte de las direcciones, subdirección o jefatura de oficina. El funcionario a cargo de proyectar respuesta deberá remitir a la oficina jurídica con seis (6) días hábiles de antelación al vencimiento para cumplir con los términos establecidos en el artículo 4; a su vez la oficina asesora jurídica remitirá al área competente, con su VoBo, el día anterior al vencimiento de términos.

- **Artículo 27. Firma digital.** Los funcionarios citados en el artículo anterior podrán adoptar una firma digital para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas.

Para que la firma digital sea válida deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Institución de certificación, la cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 a 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.

- **Artículo 28. Firma mecánica.** Se adopta la firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones masivas y sus respectivas respuestas de acuerdo con lo señalado a través del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995.

La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, implementada en el sistema que la Institución disponga para la gestión de peticiones, la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección, mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la identificación Institucional del firmante.

Parágrafo 1. La firma mecánica podrá ser utilizada, bajo su responsabilidad, por los funcionarios citados en el artículo 26 del presente reglamento, para dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad y eficiencia.

Parágrafo 2. A fin de salvaguardar toda la trazabilidad del proceso de firma mecánica, el funcionario o contratista a quien se le haya asignado su custodia, en caso de realizarse por medios diferentes a los Sistemas de Gestión Documental que la Institución disponga, deberá conservar tanto correos electrónicos como archivos, de manera tal que en caso

de requerir de dicha información se pueda acceder a ella de manera organizada, ágil y oportuna.

- **Artículo 29. Trámites y procedimientos especiales.** Lo previsto en el presente reglamento no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que el presente reglamento tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.
- **Artículo 30. Respuestas con destino externos.** Todas las comunicaciones oficiales con destino externo diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones deberán ser suscritas por el Rector, Vicerrectores, Jefes de Oficinas y Coordinadores, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 4122 de 2011 y las disposiciones que lo desarrollan.
- **Artículo 31. Respuestas con destino interno.** Todas las comunicaciones oficiales con destino interno deberán ser suscritas por el Rector, vicerrector, Jefes de Oficinas y Coordinadores de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 4122 de 2011 y las disposiciones que lo desarrollan.

Parágrafo. Las comunicaciones de trámite interno podrán ser suscritas por los Coordinadores de los Grupos internos de trabajo y excepcionalmente, por funcionarios autorizados expresamente, de conformidad con las instrucciones impartidas por su superior inmediato.

- **Artículo 32. Ante la ausencia del funcionario público** autorizado en los artículos anteriores del presente reglamento, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.
- **Artículo 33.** Los demás funcionarios públicos y colaboradores de la Institución se encargarán únicamente de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.

16.3. Radicación y trámite de las quejas, reclamos y denuncias.

- **Artículo 34. Presentación de Quejas, Reclamos y Denuncias.** Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, por el email atencionalciudadano@itfip.edu.co o a través de la página web www.itfip.edu.co

▪ **Artículo 35. Requisitos para la presentación de quejas, reclamos y denuncias.**

En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

- a) Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
- b) Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
- c) Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
- d) Los hechos en los que se sustenta o apoya.
- e) La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
- f) La firma del solicitante.

Parágrafo 1. La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.

Parágrafo 2. Conforme al artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Parágrafo 3. Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los funcionarios o programas de la Institución, serán trasladados de manera inmediata a la Institución competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción

▪ **Artículo 36. Procedimiento de las quejas.** Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Institución o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por la oficina de atención al ciudadano al Comité de Control Interno Disciplinario quien dará el trámite correspondiente; de esta remisión se remitirá en copia al funcionario presuntamente implicado en la irregularidad y a su jefe inmediato.

▪ **Artículo 37. Procedimiento de las denuncias.** Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por la oficina de atención al ciudadano así:

- a) Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.
- b) Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al Comité de Control Interno Disciplinario

c) Aquellas que versen en relación con actividades posiblemente irregulares, relacionadas con ejecución de contratos o convenios, serán remitidas al ordenador del gasto quien dará el trámite pertinente.

Artículo 38. Procedimiento de los reclamos: Los reclamos serán reasignados a la dirección ejecutora de los planes, programas o proyectos, sobre los cuales versa el reclamo, quien tomará los correctivos que se estimen pertinentes y emitirá la respuesta al ciudadano.

164. Trámite peticiones relacionadas con información pública clasificada y reservada.

- **Artículo 39.** Reserva de los documentos. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:
 - a) Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
 - b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
 - c) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personas que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
 - d) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
 - e) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
 - f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
 - g) Los amparados por el secreto profesional.
 - h) Los datos genéticos humanos.

Parágrafo 1. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los literales c, e, f y g solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Parágrafo 2. También se tendrá como información o documentos con carácter reservado, aquellos que versen sobre los temas enunciados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

- **Artículo 40.** Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en los artículos 38 y 39 del presente reglamento.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

- **Artículo 41.** Contenido de respuesta que deniegue o rechace una solicitud de acceso a información pública por razón de clasificación o reserva. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

a) El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la

b) reserva, señalando expresamente la norma, artículo, Inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.

c) La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cubija la calificación de información reservada o clasificada.

d) El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.

e) La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

Artículo 42. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos relacionados con Información Pública Reservada, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del recurso de insistencia, enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, esto es la petición inicial, respuesta negando la solicitud en razón a reserva y escrito de insistencia.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la misma.

- **Artículo 43.** Recurso de reposición en caso de reserva. Únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

- **Artículo 44.** La no oposición en torno a las informaciones o documentos sometidos a reserva. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

- **Artículo 45.** Acceso a Información Pública Clasificada. No se puede permitir el acceso a datos que se cataloguen como Información Pública Clasificada, conforme se precisa en el parágrafo del artículo 37 del presente reglamento, sin la autorización del titular de la información.

Conforme al artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, la información que reúna las condiciones establecidas en el párrafo anterior sólo podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.

- b) A las Instituciones públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

- **Artículo 46.** Casos en los cuales no se requiere autorización del titular de la información. No se requiere autorización del titular de la información, para acceder a sus datos personales, de acuerdo con los artículos 25 y 26 del Decreto 0103 de 2015 y artículos 6 y 10 de la Ley 581 de 2012, en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una Institución pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de Información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

- **Artículo 47.** Acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes. Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 0103 de 2015 y el artículo 7o de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes salvo aquellos que sean de naturaleza pública.

No obstante, lo anterior, en concordancia con la Sentencia C-748 de 2011 proferida por la Corte Constitucional, el acceso a estos datos podrá permitirse siempre y cuando sea para garantizar la prevalencia de sus derechos fundamentales y responder a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

- **Artículo 48.** Reclamo en Materia de Datos Personales. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos de la Institución debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en su manejo, podrán presentar reclamo ante el encargado del tratamiento de datos personales de la Institución. El término para resolver este reclamo es el establecido en el literal e del artículo 4o del presente reglamento.

16.5. Disposiciones finales

- **Artículo 49.** Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas en esta materia constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- **Artículo 50.** Notificaciones. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Institución en la cual se entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida. La Institución incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas a la ciudadanía.

Si no existe otro medio más eficaz de informar al interesado, se enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva dirección que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo de la Institución se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

- **Artículo 51.** Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Institución, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica de la Institución y acceso al público de la Institución en la Oficina de Atención al Ciudadano.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En

el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

- **Artículo 52.** Las situaciones no previstas en este reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

17. Anexos

Anexo 1

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención personal	Calle 18 con Carrera 1 Barrio Arkabal-Espinal	Días hábiles lunes a viernes entre las 8:00 am a 12: 00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los Principales trámites y servicios del ITFIP
	Radicación por Correspondencia		Días hábiles lunes a viernes entre las 8:00 am a 12: 00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	A través de éstas, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias escritas y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
	Atención Telefónica	57 8 2 48 35-01	Lunes a viernes entre las 8:00 am a 12: 00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	Se brinda a través de las diferentes extensiones telefónicas dispuestas para cada una de las áreas de servicio
	Atención Virtual		Lunes a viernes entre las 8:00 am a 12: 00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	El portal encuentra Activo las horas, obstantes requerimientos registrados dicho medio se gestionan dentro de hábiles Página web institucional – www. Itfip.edu.co Formulario de PQRS
	Correos electrónicos		Lunes a viernes entre las 8:00 am a 12: 00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	Todos los correos electrónicos corporativos terminados en la extensión @itfip.edu.co
	Redes Sociales			A través de las redes sociales la Institución de Educación Superior ITFIP brinda información sobre los proyectos y actividades relacionadas con la Institución e interactúa con la comunidad, con las redes sociales de: Facebook: p.m. Twitter: @Itfip YouTube: ContactenosItfip .
	Foro Social			los ciudadanos podrán tener acceso al foro institucional en la siguiente dirección http://itfip.edu.co/foro
	Chat Institucional			Los ciudadanos se podrán comunicar y ser respondidos de manera inmediata a través del servicio de ayuda en línea ofrecido por la página web en el siguiente link: http://itfip.edu.co/chat horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00pm a 6:00 p.m.

Anexo 2

	"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	
	SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES	
	Versión: 2.0	Código: F01-MJUR01
NOMBRES Y APELLIDOS: _____		FECHA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____		TELÉFONO: _____
DIRECCIÓN DE CONTACTO O DEPENDENCIA: _____		
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: _____		
SUGERENCIA <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN: _____		

_____ FIRMA		
<small>¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS Y NOS AYUDARÁ A MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS!</small>		

DEFINICIONES:

Sugerencia: Propuesta o idea realizada por el usuario orientada a mejorar el servicio prestado.

Queja: Manifestación de insatisfacción de un usuario en cuanto a los servicios o la atención prestada por los funcionarios de la Institución.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción de un usuario frente a los servicios ofrecidos por la Institución.

Felicitación: Manifestación de un cliente de la satisfacción que experimenta con motivo de algún hecho favorable para él.

18. Bibliografía

- Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales
- programa.gobiernoenlinea.gov.co
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:
- www.dnp.gov.co/.../programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano
- Página de Gobierno en Línea
- programa.gobiernoenlinea.gov.co
- Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI y Página del Instituto Nacional de Sordos – INSOR www.inci.gov.co -
- www.insor.gov.co