
 <p>IGAC INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Cód. G21000-01/18.V3</p> <p>Fecha Agosto de 2018</p>
---	---	---

TABLA DE CONTENIDO

		No. de Pág.
1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DESARROLLO	1
2.1.	ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	1
2.2	SERVICIO AL CIUDADANO	1
2.2.1.	De los Atributos del Buen Servicio al Ciudadano	2
2.2.2.	Normas y Políticas del Servicio al Ciudadano	3
2.2.3.	Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de las Autoridades	4
2.3.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	5
2.4.	GLOSARIO	18
3.	CONTROL DE CAMBIOS	18

	GUÍA	Pág. 1 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC en el marco de la Política del Buen Gobierno, creó estos protocolos con el objetivo de optimizar los recursos y la capacidad de respuesta, de mejorar la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender a personas en condición de discapacidad.

El servicio que se ofrece en los puntos de atención al ciudadano va más allá de la simple respuesta a la solicitud, debe satisfacer a quien lo recibe, por lo que es necesario comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, dar la información de manera, oportuna, clara y completa, teniendo en cuenta que el IGAC se debe a los ciudadanos.

2. DESARROLLO


2.1. ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Esta Guía aplica para toda la Entidad, y su objetivo es brindar una herramienta funcional con lineamientos generales aplicables sobre los distintos canales de atención al ciudadano dispuestos por el IGAC. Por ello:

- Los servidores públicos de todos los niveles, así como los colaboradores vinculados de forma directa o subcontratada por otra empresa (tercerizada) son responsables de atender al ciudadano con calidad, efectividad y oportunidad.
- Todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en el IGAC y cuyos productos de forma directa o indirecta tienen incidencia en la ciudadanía, es responsable de proyectar una cara amable de la entidad y brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente.
- Las dependencias o colaboradores que tienen contacto directo, son del primer nivel de atención al ciudadano y transfieren la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y/o servicio solicitado por el ciudadano.
- Los integrantes del GIT Servicio al Ciudadano tienen el compromiso de procurar y de gestionar ante las personas que están de cara al ciudadano cumplan sus funciones, con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva e integral a sus trámites, con una adecuada clasificación y distribución de las solicitudes, así como el seguimiento y cumplimiento de los plazos de vencimiento para dar las respuestas.

2.2. SERVICIO AL CIUDADANO


- El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.
- El servicio al ciudadano es la razón de ser del IGAC. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades, garantizar su bienestar individual y colectivo. Un enfoque en el que la alta dirección del IGAC ha tenido un papel preponderante, con su liderazgo y compromiso, para que se convierta en la estrategia de vida Institucional, buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.

	GUÍA	Pág. 2 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

- El servicio al ciudadano está dirigido a facilitarle a los ciudadanos que cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida. También debemos tener claras cuáles son las necesidades y expectativas de los ciudadanos con relación a sus interacciones con el IGAC. Ellos exigen:
 - Comprensión de sus necesidades.
 - Eficiencia en la realización de nuestro trabajo.
 - Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
 - Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
 - Respuestas claras a sus preguntas.
 - Respuesta oportuna a sus solicitudes.
 - Atención efectiva a las quejas y reclamos.
 - Disponibilidad para atenderlos(as) de forma respetuosa y amable.
 - Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
 - Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
 - Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.

2.2.1. De los Atributos del Buen Servicio al Ciudadano

- Un servicio de calidad a los ciudadanos, debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa de las partes interesadas respecto de la forma en que esperan ser atendidos. Requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo, pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidores públicos.
- Para una gestión orientada al servicio al ciudadano debemos trabajar juntos para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.
- Es importante que los servidores públicos del IGAC, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, desarrollando y potencializando las siguientes habilidades y aptitudes:
 - Amabilidad y Cortesía
 - Sensibilidad
 - Comprensión
 - Tolerancia y Paciencia
 - Dinamismo
 - Razonamiento, persuasión
 - Capacidad para escuchar
 - Capacidad para asesorar y orientar
 - Autocontrol
 - Creatividad
 - Fluidez verbal

	GUÍA	Pág. 3 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

Las habilidades y aptitudes señaladas anteriormente, se ejercitan cuando prestamos un servicio enmarcado dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano que se relacionan a continuación:

Atributos del Buen Servicio

Para que un servicio al ciudadano sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos y estos son:


- **Confiable:** Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Amable:** Que se brinde a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana
- **Digno:** Que el servicio a que tienen derecho los ciudadanos se brinde la mejor forma posible.
- **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el tiempo establecido y en los términos acordados con los usuarios.
- **Formador de Ciudadanos:** El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y deberes frente al IGAC y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

2.2.2. Normas y Políticas del Servicio al Ciudadano

La acción estratégica de Servicio al ciudadano, por ser una política gubernamental, es de obligatorio cumplimiento e implica la interacción y fusión con varias disposiciones legales vigentes, entre las cuales encontramos:

Constitución Política de Colombia 1991

Ley 1755 del 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.
Ley 1581 del 2012	Por la cual se expiden normas generales para la protección de datos personales.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.
Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 498 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades.

	GUÍA	Pág. 4 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018


Decreto 1166 del 19 de julio de 2016	Por el cual se adiciona lo relacionado con la presentación tramitación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 2461 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73, 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 2623 julio de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Resolución IGAC 933 de 2017	Por la cual se implementa la Política Pública de Protección de Datos Personales en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
Resolución IGAC 342 de 2017	Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del Instituto Geográfico "Agustín Codazzi".
Resolución IGAC 1015 de 2012	Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones y la manera de atender las quejas, reclamos y sugerencias para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

2.2.3. Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de las Autoridades

De acuerdo con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el IGAC expidió y publicó en su página Web la CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO, la cual contempla los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención:

° Derechos de los ciudadanos


1. Ser tratados con respeto, dignidad y equidad.
2. Obtener respuesta oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio dispuesto por el IGAC y sin necesidad de terceros.
4. Obtener el estado de cualquier trámite o información, en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo expresa reserva legal. El costo de las copias será asumido por el peticionario
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, 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
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Formular o Manifestar alegaciones o testimonios, aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

	GUÍA	Pág. 5 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

- Deberes de los ciudadanos
 1. Acatar la Constitución y las leyes.
 2. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
 3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes no viables.
 4. Actuar bajo el principio de buena fe, no hacer maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar con conocimiento declaraciones o documentos falsos o realizar afirmaciones temerarias o imprudentes, entre otras conductas.
 5. Realizar las solicitudes de manera oportuna, clara, respetando las filas y el derecho de turno.
 6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Deberes del IGAC
 1. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
 2. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
 3. Atender a todas las personas que ingresen al IGAC dentro del horario de atención.
 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
 6. Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
 7. Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
 8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
 9. Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

2.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

- Son orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por el IGAC para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos en los momentos de la atención.
- Los protocolos de servicio contribuyen a mejorar la calidad de vida de quienes proporcionan el servicio y quienes lo reciben, optimizando los recursos integrales y la capacidad de respuesta. Dado que la forma en que se presta el servicio proyecta la imagen de la entidad; en todo momento el ciudadano debe percibir que la entidad está orientada a atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades, independientemente del canal de atención por el cual estén interactuando (presencial, telefónico, o virtual).

	GUÍA	Pág. 6 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

◦ Etapas del Protocolo


El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. Cada contacto con un ciudadano es una maravillosa oportunidad para sorprenderlo gratamente con un servicio de calidad. Se establecen tres etapas de protocolo en la atención al ciudadano:

- Inicio: El saludo, su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el ciudadano, abrir la puerta del IGAC, darle la bienvenida o contestación, reconocer al ciudadano como persona digna de respeto, y como parte importante de la entidad, generando confianza para ser escuchado por el servidor público.
- Desarrollo: Es el momento de interacción con el ciudadano, donde se le escucha, identifica su inquietud y observa de manera discreta para detectar el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación. En caso que la solicitud sea a través del canal telefónico el servidor realizará al final un recuento de la petición, cerciorándose de haber entendido el objeto de la solicitud.
- Solución: Al determinar las necesidades e intereses del ciudadano, el servidor público promueve la solución del conflicto, utilizando los procedimientos establecidos para tal fin. Es importante que las dos partes se sientan escuchadas y participen de la solución. Agradecer al usuario el haber recurrido a la Entidad para resolver su problema. Mostrar siempre la posibilidad de ayudarlo en algo más, en caso que sea necesario.

◦ Consideraciones para prestar un buen servicio.

Los servidores públicos, deben:

- Conocer los trámites y servicios que presta el IGAC, así como todos los documentos establecidos para la atención de los usuarios.
- Seguir el conducto regular con aquellos temas que no puedan solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, deben comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva la situación.
- El saludo tiene un gran valor, porque dependiendo de cómo lo exprese se define el vínculo que quiere lograr con el usuario, que puede ser de cercanía, relaciones profesionales, afectivas, comerciales o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres. Es preciso decir: “Buenos días / tardes. – Bienvenido(a) al Instituto Geográfico Agustín Codazzi. - ¿En qué le podemos colaborar?”
- El lenguaje para hablar con los ciudadanos que utilizan los servicios y realizan trámites en el IGAC debe ser respetuoso, claro y sencillo. Es preciso utilizar frases cortas como: “Con mucho gusto” o “¿En qué le puedo ayudar?”.
- Llamar al ciudadano por el nombre que informa y utiliza; evitar tutear al ciudadano, ni utilizar términos coloquiales para dirigirse al ciudadano, es preciso encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos. Para ello, es fundamental mirar a los ojos, demostrando interés y actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está transmitiendo
- El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.

	GUÍA	Pág. 7 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

- En los momentos de espera, se debe evitar, en lo posible, hacer esperar al ciudadano. En dado caso, se debe explicar la razón de la espera e indicarle, preferiblemente, el tiempo aproximado, agradeciendo por su tiempo. En lo posible, se deben disponer televisores con información institucional de interés.
 - El servidor público no debe desplazarse de su puesto de trabajo durante los horarios de atención, así mismo durante la atención al ciudadano no se deben recibir llamadas de ningún tipo.
 - El puesto de trabajo debe permanecer ordenado, limpio, despejado, libre de alimentos y presentable a la vista de la ciudadanía, al igual que las personas se forman una primera impresión de quien los atiende, también se tiene en cuenta las instalaciones de la Entidad.
 - La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al IGAC. Por ello debe ser impecable, apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria) y coherente con la imagen institucional. El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible, al igual que la camisa institucional.
 - Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadas. Al igual que el cabello.
 - Abstenerse de comer, beber alimentos o masticar chicle durante el servicio.
- ° Protocolo de Atención para el canal Presencial.

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitan servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer del IGAC, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Entidad, por lo que debemos tener en cuenta:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que ingrese.
- Saludar al ciudadano de forma amable así: “Buenos días o buenas tardes, bienvenido al IGAC (mi nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?”
- Se debe ofrecer una escucha activa y proporcionar atención exclusiva evitando hacer otras cosas. Demostrar interés y actitud de atención para la identificación de las necesidades de los ciudadanos del IGAC.
- Utilizar los primeros segundos de la conversación para invitar al ciudadano a que describa la necesidad que tiene y que espera que le suministre la entidad.
- Se debe esperar que el ciudadano termine de hablar para darle una respuesta, evitando interrumpirlo y contestarle de manera apresurada. y omitir comentarios que puedan contrariarlo como juicios de valor o temas polémicos en la conversación.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. Verificar que entienden sus necesidades con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que necesita de forma clara y precisa.
- Ante ciudadanos que tengan dificultad para expresarse, es preciso realizar las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento.
- Mantener seguridad ante actitudes agresivas de algunas personas, conservando siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.



GUÍA

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO

Pág. 8 de 19

Cód. G21000-01/18.V3

Fecha Agosto de 2018

- Entregar información precisa y clara; si la consulta supera nuestra capacidad de solución o respuesta, remitirnos al coordinador o jefe de área, llamando al proceso o dependencia con conocimiento para dar una respuesta más asertiva al ciudadano.
- Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo que garantiza que el IGAC entregará la información solicitada (dará respuesta).
- Invitar al ciudadano a diligenciar el formato Recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias F21000-03 o en caso de que por algún motivo no pueda hacerlo, diligenciar el formato en su presencia, leer el contenido para saber si está de acuerdo con lo consignado y proceder a su radicación en la ventanilla única de correspondencia o centros de información en las Direcciones Territoriales.
- Todos los servidores deben conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de pago; para los servidores públicos del IGAC deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano.
- Finalmente, después de entregarle el producto o servicio que satisface sus necesidades, es necesario despedirse de manera cordial, con una sonrisa. Agradecer al usuario el haber recurrido a la Entidad para resolver su problema. Muestre siempre la posibilidad de ayudarlo en algo más, en caso que sea necesario.

o Acciones de Anticipación Ingreso

Los guardias de seguridad del IGAC son el primer contacto con los ciudadanos, por ello deben ser siempre amables en su atención. Una vez el ciudadano haya hecho el registro correspondiente, se debe evitar preguntarle para dónde va o a quién busca, ya que tener que dar la misma información más de una vez, a diferentes personas, puede generar disgusto. En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida, se debe informar al ciudadano, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones del IGAC.


La persona que realice el registro del ingreso, debe atender al ciudadano(a) con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida al ciudadano(a), hacer contacto visual con él y demostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano(a) sus datos personales
- Entregarle al ciudadano(a) el adhesivo con el cual se identificará dentro de las instalaciones
- Indicarle que, acto seguido, debe acercarse a la recepción en la sede central. centros de información y/o recepción en las Territoriales para ser anunciado.
- Cuando el ciudadano se retire, se debe recibir el adhesivo, de vuelta y, sin excepción, despedirse.

o Orientadores en el punto de Información CIG, Ventanilla Única

Al orientador le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido (a) al Instituto Geográfico Agustín Codazzi/, mi nombre es (nombre y apellido), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los

	GUÍA	Pág. 9 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

procedimientos establecidos para ello. Esta información esta publicada en la página WEB IGAC-Transparencia y Acceso a la Información Pública- Trámites y Servicios.

- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

◦ Aspectos Generales de la 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 con discapacidad y personas de talla baja.

- 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 que el IGAC tiene destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

- Atención a niños, niñas y adolescentes.

Este grupo poblacional pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular con respecto a los servicios y trámites del IGAC. En caso de atención presencial se debe:

- Tener prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el usuario diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como 'Chiquito' o 'Mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con su edad.
- Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos.
 - Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
 - En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
 - Pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
 - Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
 - Si ninguna de las anteriores alternativas es posible, se grabarán la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Personas con discapacidad:
 - Conocer las diferentes discapacidades.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentir su cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no tener actitudes que le incomoden (ejemplo: hacer 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, plantee sus requerimientos y esperar a que 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.
- Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
 - 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 por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

- Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

El Ciudadano sordo será atendido en Sede Central en el Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano por un profesional – Interprete de Señas, quien brindará la información inicial, registrará y responderá el requerimiento o lo redireccionará haciendo compañía al ciudadano al área correspondiente.

- Si el ciudadano llega a una Dirección Territorial o Unidad Operativa de Catastro, se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico y remitirla al intérprete de Señas en Sede Central, con el fin de proceder a su posterior traducción, trámite y respuesta. Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, se debe tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que el ciudadano trata de decir, se puede pedir que lo repita, o si no, que lo escriba de forma breve y clara. No aparente haber entendido.

- Cuando nos visite un colegio, el intérprete debe acompañar todo el tiempo que se encuentre el colegio en el IGAC para asegurar que todo sea traducido y entendido por los ciudadanos.
- 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, es preciso 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.
- Atención a personas con discapacidad física o motora
 - Intentar 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.
- Atención a personas con discapacidad cognitiva
 - Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente al hablar y al escuchar; el ciudadano puede tomar más tiempo en entender los conceptos y suministrar la información requerida.
- 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.
- Atención a personas de talla baja
 - Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que el ciudadano 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.
- Consideraciones Generales para la Atención de Situaciones Difíciles
 - Un ciudadano inconforme con la prestación de los servicios o con las respuestas recibidas a sus solicitudes, es un ciudadano que podrá llevarse una percepción errada de la gestión. Es importante recordar que una respuesta desfavorable hacia los ciudadanos no necesariamente implica una prestación del servicio deficiente.

- Ante situaciones de dificultad en la relación con el ciudadano, quien presta el servicio debe actuar con serenidad, respeto, paciencia, perseverancia y eficacia dirigida hacia la prestación de un buen servicio.
- En caso que pueda llegar a la entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:
 - Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
 - Mantenga una actitud amigable.
 - Evite pedir al ciudadano que se calme.
 - Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
 - Hágale saber al ciudadano que lo escucha con atención.
 - Ofrezcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
 - Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal.
 - Empiece a solucionar el problema.
 - Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
 - Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
 - Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
 - Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
 - Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.
- Respuesta negativa a un ciudadano(a)

Con el fin de evitar sentimientos de frustración en el ciudadano al recibir una respuesta negativa a su solicitud, se recomienda:

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Disculpase con el ciudadano(a) por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Decir: "Lo que voy a hacer es....." y ofrecer unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano (a) quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Decir luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano (a) puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



GUÍA

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO

Pág. 13 de 19

Cód. G21000-01/18.V3

Fecha Agosto de 2018


- Agradecer al ciudadano(a) su comprensión.
- En la solución al inconveniente, NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- Atención de reclamos por parte de los ciudadanos(a)

Cuando un servidor público recibe un reclamo, 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
- Atención Telefónica Fija

Cuando el ciudadano (a) se comunique por algunas de las siguientes líneas: Línea de atención al ciudadano conmutadores 57-1-3694000 o 57-1-3694100, Línea móvil IGAC #367, Línea fija desde Bogotá Atención al ciudadano 57-1- 3694000 Extensión 91331, el servidor que atiende la llamada debe:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; su actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Buenos días o buenas tardes, (mi nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar? Y posteriormente ¿en qué le puedo servir?
- 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.
- Disponer de la información actualizada sobre los trámites y servicios del IGAC (Página Web-Transparencia y Acceso a la Información Pública-Trámites y Servicios), la dependencia responsable y Directorio de todas las áreas incluidas las Direcciones Territoriales.
- Es necesario que el servidor hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el interlocutor entienda el mensaje.
- Utilizar los primeros segundos de la conversación para invitar al ciudadano a que describa la necesidad que tiene y qué espera que le suministre la entidad.
- Proporcionar al ciudadano la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto telefónico (evitar interrupciones y dejarlo en espera).


	GUÍA	Pág. 14 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

- Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo estimado en que el IGAC entregará la información solicitada (dará respuesta).
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, se le debe comunicar 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, es preciso pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Se debe 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. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar quién va a atender al ciudadano. En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomar los datos (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.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al ciudadano y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más: “gracias por haberse comunicado con el IGAC, le puedo colaborar en algo más”.
- Cuando la llamada sea interna (realizada desde alguna extensión telefónica del IGAC) el servidor que atienda la llamada debe:
 - Contestar el teléfono antes del tercer timbre
 - Saludar a quien llama de la siguiente forma: (nombre de la dependencia o grupo), buenos días o buenas tardes, (habla con nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?
 - Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el interlocutor entienda el mensaje.
 - Disponer de la información actualizada sobre los trámites y servicios de la entidad (Página Web-Transparencia y Acceso a la Información Pública-Trámites y Servicios), la dependencia responsable, así como el Directorio de todas las áreas incluidas las Direcciones Territoriales.
 - Cuando la información solicitada no sea de su competencia, orientar al interlocutor de la dependencia o el servidor que podrá dar respuesta a su requerimiento.
 - Despedirse de forma cortés y agradecer al compañero de trabajo por haberse comunicado para solucionar su problema y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.
- Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como el chat, el correo electrónico y las redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de este último medio están establecidas por el programa Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

- Página Web -www.igac.gov.co

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales, es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con el IGAC, de la siguiente forma:

	GUÍA	Pág. 15 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de la información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles con diversidad de opciones en los resultados.
- Utilizar una tipografía legible adecuada, con fuentes y tamaños entre 8 y 10 que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional.
- Contar con una opción donde el ciudadano pueda interactuar con el IGAC para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. El IGAC a través de la página web tiene a disposición de los ciudadanos el link de quejas, reclamos y derechos de petición de los ciudadanos, donde podrán realizar sus peticiones por medio virtual.
- En la oferta de trámites se debe publicar la información, indicando pasos a seguir para una mejor interacción con el ciudadano del IGAC.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, por lo tanto el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto respetando las normas de la lengua castellana.
- En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Disponer de una encuesta para que el ciudadano haga una medición del nivel de satisfacción frente al canal y la utilidad del ambiente virtual utilizado.
- Con el canal virtual se presta el apoyo y el servicio que el ciudadano necesita, presenta la información de manera ágil e interactiva.

- Atención por Correo electrónico

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. El IGAC cuenta con los siguientes correos para la atención a los ciudadanos: defensoralciudadano@igac.gov.co, quejasyreclamos@igac.gov.co, protecciondedatos@igac.gov.co, Email de ventas productos y servicios: cig@igac.gov.co. Email notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@igac.gov.co. Igualmente, los correos institucionales de cada servidor público.

Los servidores públicos encargados del manejo de este canal, son responsables del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no deben permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico Institucional del IGAC no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Cada vez que ingrese un correo electrónico a nuestra Entidad y que sea externo se debe radicar, asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo al tipo de petición y a lo establecido en el Manual de Procedimientos Trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el trámite respectivo.
- Identificar si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y dirigiéndolo de manera correcta y oportuna. Recuerde que de su excelente gestión



GUÍA

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO


Pág. 16 de 19

Cód. G21000-01/18.V3

Fecha Agosto de 2018

depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.
 - Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana.
 - 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.
 - Revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje, siempre al remitir un mensaje electrónico.
 - Verificar el servidor público 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 de la oficina, correo electrónico, el nombre, la dirección WEB y física del IGAC.
 - Usar la plantilla de firma del IGAC.
 - Al final del mensaje se debe agradecer al peticionarse por comunicarse con nosotros y que en caso de requerir información adicional con gusto le será suministrada.
- Chat o redes sociales (Facebook, twitter, YouTube)
- Atender a la ciudadanía por chat, el IGAC de lunes a viernes, en días hábiles, de 9:00 a 3:00 pm. El servidor público encargado orientará y guiará al ciudadano en los temas que esté consultando.
 - 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. Bienvenidos al Instituto Geográfico Agustín Codazzi. Soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y correo electrónico del interlocutor. En seguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.
 - En caso de que el tema solicitado requiera una respuesta extensa, se debe solicitar al peticionario los nombres y apellidos completos, documento de identidad, un correo electrónico o dirección física claros para remitir la respuesta por este medio, informando el tiempo estimado en que le llegará.
 - Al finalizar, el servidor público del IGAC debe 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, debe despedirse y agradecerle el uso del servicio.
 - En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.
 - El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico (e individual) como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea, puede


	GUÍA	Pág. 17 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

- Los servidores públicos del IGAC deben informar que a través de nuestros canales (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Facebook, twitter, YouTube, acceso a los diferentes programas de capacitación ofertados por el IGAC a través de la Oficina Centro de Investigación y Desarrollo en Información Geográfica - CIAF, el portal para niños, los museos virtuales de Cartografía y Geografía y de Suelos y el portal de la Biblioteca) se puede orientar al ciudadano en temas de geodesia, cartografía, catastro, geografía, agrología y tecnologías geoespaciales.
 - Garantizar la posibilidad de utilización de la plataforma por parte de cualquier persona, independientemente de las posibilidades o discapacidades que pueda presentar.
- Atención por Correspondencia
- Este canal permite a los ciudadanos realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y del Estado, por medio de comunicaciones escritas.
 - Los servidores públicos que atienden este servicio están ubicados en el primer piso de la Sede Central en la dirección Cra. 30 # 48-51 y en los centros de Información Geográficos y/o ventanillas únicas de las Direcciones Territoriales a nivel nacional.
 - Se debe verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
 - Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
 - Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: - "Buenos días/tardes. Bienvenido al Instituto Geográfico Agustín Codazzi. ¿En qué le puedo servir?". Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
 - Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y proceder al traslado de la misma a la entidad correspondiente.
 - Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
 - Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
 - Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
 - Despedirse de forma cortés y agradecer al ciudadano y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.
- Buzones de Sugerencias

El servidor público encargado debe:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos de sugerencias y bolígrafos para escribir.

	GUÍA	Pág. 18 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

- Realizar la apertura del buzón de sugerencias semanalmente.
 - Revisar cada una de las sugerencias y asignarle el trámite al área que corresponda.
 - Elaborar el informe mensual de las sugerencias a nivel nacional.
 - Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad resultado de su comentario.
 - Presentar informe trimestral a la Dirección General recomendando mejoras.
- Retroalimentación Final con el Ciudadano
- Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.
 - Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.
 - Creer que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.
- Nivel de Satisfacción del Ciudadano
- La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida al ciudadano se le preguntará:
- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
 - Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
 - Por la amabilidad y buen trato recibido.
 - Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad.
 - Por los aspectos a mejorar en el proceso de servicio al ciudadano.

2.4 GLOSARIO

Atención al Ciudadano:	Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias que presenten los ciudadanos de manera particular o colectiva
Canal de Atención:	Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen
Ciclo del Servicio:	Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba
Ciudadano:	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

	GUÍA	Pág. 19 de 19
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Cód. G21000-01/18.V3
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Agosto de 2018

Servicio al Ciudadano: Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

Usuario: Toda persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. Pueden ser externos o internos.

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	FECHA
2.	2.	Se modificó el nombre de la Guía, antes se denominaba "Atención y Servicio al Ciudadano Presencial, Telefónica y Virtual, código G16100-01/15.V1. Se modificó la estructura del documento Se incluye el alcance de los Protocolos de Atención, las Normas y Políticas del Servicio al Ciudadano y el glosario	Diciembre de 2016
3.	2	Se modificó: La introducción; el alcance donde se establece la Guía básica para el servicio al ciudadano; los numerales 2.2 frente a "¿Qué es el servicio al ciudadano, 2.2.1 "Atributos del buen servicio al ciudadano" Se incluyó en el numeral 2.2.2 "Normas y políticas del servicio al ciudadano" resoluciones y leyes que dan alcance a los protocolos de atención. Se modificó: Los numerales 2.2.3 "Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades 2.3 "Protocolos de atención". Se incluyó en los protocolos de atención el numeral de "grupos étnicos minoritarios" Se modificó el numeral de atención telefónica fija acorde a las nuevas extensiones del IGAC y el numeral de atención por correo electrónico acorde a los nuevos correos del IGAC.	Agosto de 2018

ACTUALIZÓ GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO

Shadia Gene Beltrán

REVISÓ METODOLÓGICAMENTE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Martha Fernández Pacheco

VERIFICÓ TÉCNICAMENTE GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO

Nelson Lozada Lozada

VÁLIDO Y APROBÓ SECRETARIA GENERAL

Diana Patricia Ríos García

OFICIALIZÓ OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Andrea del Pilar Moreno Hernández