

Protocolo de atención por canales

www.invias.gov.co



EDICIÓN 2022

Protocolo de atención por canales

EDICIÓN - 2022

Instituto Nacional de Vías – Invías

© Todos los derechos reservados

Guillermo Toro Acuña

Director general (e)

Carlos Hernando Macías Montoya

Subdirector administrativo

Andrés Felipe Pedraza Galindo

Coordinador Grupo de Atención y Relacionamiento Ciudadano

Juan José Valbuena Sanabria

Contratista Grupo de Atención y Relacionamiento Ciudadano

Diseño: Gerencia de Comunicaciones

Contenido

Introducción	4
Objetivo	5
Aplicación	5
Canales de atención	5
Canal telefónico	8
Canal de atención electrónico	11
Canal de atención presencial	12
Efectos del protocolo de atención por canales	16

Introducción

El presente documento constituye el protocolo de atención por canales. Está dirigido a las y los servidores públicos que tienen interacción con los usuarios internos y externos del Instituto Nacional de Vías (Invías), con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios de la entidad, tanto en planta central como en las direcciones territoriales.

Este protocolo es una herramienta que permite mejorar la gestión que realizan los servidores públicos del Instituto Nacional de Vías (Invías) a través de los diferentes canales disponibles y acercar la entidad a la ciudadanía. En el Instituto existen tres clases de canales de atención: el telefónico, el electrónico y el presencial, que reciben las solicitudes verbales y escritas.

Sumado a lo anterior, el protocolo pretende que puedan resolverse todas aquellas situaciones que los servidores públicos enfrentan en el desempeño de sus labores diarias, al tener contacto con el usuario, y establecer cómo deberán actuar, evitando así la improvisación y generando seguridad, claridad y certeza.

Con el fin de desarrollar el protocolo de atención por canales, se presenta a continuación el objetivo y la aplicación del protocolo y se procederán a exponer los elementos comunes a todos los canales de atención, mencionando las características que hacen parte del buen servicio y los valores que enmarcan los comportamientos de los servidores públicos del Instituto, para continuar con los canales de atención y finalizar con los efectos de la aplicación del protocolo en la entidad.

Objetivo

Establecer las pautas que deben ponerse en práctica en todas las relaciones de los servidores públicos del Invías con los usuarios externos e internos a través de los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta el Protocolo de lenguaje claro, la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Guía de atención y comunicación incluyente de Invías.

Aplicación

Está dirigido a todos los servidores públicos del Invías que de manera constante o eventual interactúan con los usuarios internos o externos en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales. La aplicación del presente protocolo debe ser de carácter obligatorio y permanente, tanto en planta central como en las direcciones territoriales, por lo que es importante la constante promoción y divulgación de este documento, el cual hace uso de la metodología de traducción al lenguaje claro para una mayor comprensión.

Canales de atención

Los canales de atención son los medios y espacios que tiene la ciudadanía para realizar trámites y solicitar información, servicios, apoyo u orientación relacionada con la misionalidad de la entidad. Los canales de atención habilitados y utilizados por los grupos de valor del Invías son: presencial, telefónico y virtual. Para todos existen elementos y atributos comunes para el buen funcionamiento y atención de estos.

Elementos comunes a todos los canales

En su relación con los ciudadanos, el Invías debe reconocer y poner en práctica los atributos del buen servicio:

- **RESPETUOSO:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **TRATO DIGNO:** Cortés, pero 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.
- **EFFECTIVO:** El servidor debe resolver lo solicitado, responder a la inquietud del ciudadano o brindarle una guía adecuada.
- **PREFERENTE:** Atender con prelación a las personas en condición de discapacidad o algún grupo minoritario.
- **OPORTUNO:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Valores institucionales

Así mismo, se hace necesario que en la prestación de los servicios se pongan en práctica **los valores institucionales:**

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad.

Situaciones incómodas

Existe una situación que por ningún motivo puede presentarse en la atención al ciudadano: recibir pagos, regalos o dádivas por un buen servicio, ya que esto conlleva una responsabilidad penal y disciplinaria.

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

- Mantener una actitud calmada amigable, no mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
- Escuchar de manera atenta la solicitud, sin interrupciones y sin generar una discusión.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz y mantenerlo estable.
- 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 las hay y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Lenguaje en el momento de atención

Con respecto al lenguaje a utilizar en la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debe usarse un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, memorandos, normas y otros similares.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se deben conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar respuestas cortantes del tipo **“Sí”** o **“No”**, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Para dirigirse al usuario, encabezar la frase con **“Señor”** o **“Señora”**.
- Evitar tutear al usuario, al igual que utilizar términos como **“Mi amor”**, **“Corazón”**, etc.

De acuerdo con lo anterior, el Invías dispone del protocolo de atención por canales.

Canal telefónico

Este canal permite la interacción del ciudadano con la administración a través de medios auditivos. El Instituto dispone del conmutador, la línea gratuita nacional, líneas de las direcciones territoriales, la línea de atención preferencial y la línea anticorrupción.

Conmutador: (+057 1) 377 0600

- Línea de atención al ciudadano: (+057 1) 377 0600 Opción 2
- Línea anticorrupción: (+057 1) 377 0600 Opción 4 (con posibilidad de realizar una denuncia de carácter anónimo)
- Línea de atención preferencial: (+057 1) 377 0600 Opción 6
- Línea gratuita nacional: 018000117844

Líneas de las direcciones territoriales:

- **Dirección Territorial Antioquia:** [\(+57\) 604 4371309](tel:+576044371309) – 314 4330749
- **Dirección Territorial Atlántico:** [\(+57\) 605 3606111](tel:+576053606111) – 3686452 – 3687262 – 3682787
- **Dirección Territorial Bolívar:** [\(+57\) 605 6644135](tel:+576056644135) – 6643234 – 6646375 – 6640365
- **Dirección Territorial Boyacá:** [\(+57\) 608 7422495](tel:+576087422495) – 7401347 – 7401348 – 7422179
- **Dirección Territorial Caldas:** [\(+57\) 608 8855711](tel:+576088855711) – 8855714 – 8855745 – 8855785
- **Dirección Territorial Caquetá:** [\(+57\) 608 4357470](tel:+576084357470) – 4358162 – 4358625
- **Dirección Territorial Casanare:** [\(+57\) 608 3213248263](tel:+576083213248263) – 3173920120
- **Dirección Territorial Cauca:** [\(+57\) 602 8239629](tel:+576028239629) – 8200933 – 8239692 – 8239613
- **Dirección Territorial Cesar:** [\(+57\) 605 5712364](tel:+576055712364) – 5712361 – 5713906
- **Dirección Territorial Córdoba:** [\(+57\) 604 7850374](tel:+576047850374) – 7850062 – 7850477
- **Dirección Territorial Chocó:** [\(+57\) 604 6711977](tel:+576046711977) – 6711189 – 6711984 – 6711910
- **Dirección Territorial Cundinamarca:** [\(+57\) 601 2675038](tel:+576012675038) – 2985379 – 2672756
- **Dirección Territorial Guajira:** [\(+57\) 605 7272529](tel:+576057272529) – 7272580 – 7273653 – 7272584
- **Dirección Territorial Huila:** [\(+57\) 608 8746490](tel:+576088746490)
- **Dirección Territorial Magdalena:** [\(+57\) 605 4215210](tel:+576054215210), cel: [\(+57\) 322 7283684](tel:+573227283684)
- **Dirección Territorial Meta:** [\(+57\) 608 6641416](tel:+576086641416) – 6646789
- **Dirección Territorial Nariño:** [\(+57\) 602 7239782](tel:+576027239782)
- **Dirección Territorial Norte de Santander:** [\(+57\) 607 5767148](tel:+576075767148) – 5767141 – 5767142
- **Dirección Territorial Ocaña:** [\(+57\) 607 5611670](tel:+576075611670) – 5611614 – 5611615 – 5613599
- **Dirección Territorial Putumayo:** cel: [\(+57\) 3232244861](tel:+573232244861) – 3212325533
- **Dirección Territorial Quindío:** [\(+57\) 606 7454347](tel:+576067454347) – 7451880 – 7454749 – 7458144
- **Dirección Territorial Risaralda:** [\(+57\) 606 3205364](tel:+576063205364) – 3205367 – 3205397 – 3205432
- **Dirección Territorial Santander:** [\(+57\) 607 6380893](tel:+576076380893) – 6396301 – 6380898 – 6382332
- **Dirección Territorial Sucre:** [\(+57\) 605 2748400](tel:+576052748400) – 2748402
- **Dirección Territorial Tolima:** [\(+57\) 608 2742342](tel:+576082742342) – 2742114 – 2740500
- **Dirección Territorial Valle:** [\(+57\) 602 6202355](tel:+576026202355) – 6202353 – 6607058 – 6607059

PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR ESTE CANAL, EL FUNCIONARIO DEBERÁ:

- No dejar sonar el teléfono más de tres veces.
- Identificarse –es lo primero que hay que hacer al atender una llamada– e indicar al usuario si es una dependencia, planta central o alguna territorial del Invías. Para facilitar la atención, el funcionario debe decirle al usuario con quién habla.
- Contestar la llamada de manera cordial y respetuosa, indicándole al ciudadano que está comunicándose con el Instituto Nacional de Vías y, de ser necesario, indicar el nombre de la opción por la cual está ingresando la llamada.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Proporcionar la información de la manera más directa y precisa posible, sin comprometer nunca la cordialidad.
- Elegir las palabras más adecuadas para la atención.
- Pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- Se indicará de manera clara la dependencia a la que se transfiera la llamada.
- Informar que los datos personales del usuario serán tratados conforme a la ley de protección de datos.
- Utilizar el protocolo de lenguaje claro como guía para una comunicación más clara y fluida.
- Utilizar la guía de comunicación incluyente cuando se identifique que sea necesario garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños e integrantes de etnias, en caso de que se identifique que se encuentra una llamada en curso con una persona de atención preferente.
- Disminuir formalismos que no sean necesarios.
- En caso de ser necesario dejar la llamada en espera, indicar al usuario las razones y solicitarle esperar en la línea para seguir con la atención.
- En el evento de que el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo e indicar cómo va su gestión.
- Cuando se retome la llamada, agradecer la espera o disculparse por la demora.
- Al finalizar de la conversación, hacer un resumen de lo expresado para verificar si la información suministrada fue entendida.
- Es importante despedirse del ciudadano con amabilidad y darle las gracias por su llamada. Siempre hay que esperar a que cuelgue primero.
- En caso de que no exista algún tipo de interacción, porque la persona no habla, no se escucha nada o se escuchan sonidos, deberá esperar no más de 30 segundos e indicar que no tiene buena conexión y que reitere la llamada o utilice los otros canales.
- Vocalizar bien, con el fin de que el usuario pueda entender lo que se dice, sin necesidad de utilizar un tono de voz alto.

- Conocer y utilizar de manera adecuada el equipo proporcionado para la atención.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado con la ubicación y números de contacto de las dependencias de la entidad y las 26 territoriales.
- Preguntarle al usuario qué información requiere.
- En caso de que deba transferirse la llamada, se procederá a indicarle al usuario la extensión que corresponde y se transferirá la llamada.

Además de las recomendaciones anteriores, el funcionario encargado del canal tendrá a su disposición diversas herramientas de las cuales podrá hacer uso en aras de brindar una respuesta más completa y de calidad:

- Guía con las extensiones de las distintas unidades ejecutoras y grupos de trabajo en caso de que se requiera transferir a otra extensión;
- aplicación Viajero Seguro con la que cuenta el Invías, para indicarle al ciudadano la ruta más corta para transitar en las vías nacionales;
- lista de peajes de toda Colombia;
- paso a paso de cómo registrarse y gestionar un trámite en el Invías;
- acceso al aplicativo para revisar el estado de los trámites y peticiones realizadas ante la entidad.
- Cuando un usuario pregunte por empleos indirectos o tercerizados, será redireccionado a la dirección territorial correspondiente.

Línea anticorrupción:

Teniendo en cuenta que existe una línea específica para recibir denuncias sobre posibles actos de corrupción, el servidor público encargado de atenderla deberá:

- Seguir los pasos anteriormente descritos para la atención telefónica.
- Manifestar al usuario que su denuncia se manejará con absoluta reserva.
- Manifestar al usuario que la denuncia la puede realizar a nombre propio o de manera anónima.
- Informar al usuario que se encuentra comunicado con la línea anticorrupción si es PBX o la opción 4.
- En caso de ser necesario dejar la llamada en espera, se le indicará al usuario las razones y se le solicitará esperar en la línea para seguir con la atención.
- Preguntar al usuario si necesita algo más. En caso de que la respuesta sea positiva, procederá a dar respuesta o a dar las indicaciones pertinentes; si la respuesta es negativa, el servidor público deberá esperar un tiempo prudencial y despedir al usuario de una manera formal, utilizando expresiones como **“Que tenga un buen día/buena tarde”**.

Guía para contestar:

Conmutador:

Buenos días,

*“Gracias por comunicarse con el Instituto Nacional de Vías, habla con (**nombre de la persona que contesta**), ¿en qué le puedo colaborar?”*

Planta central y direcciones territoriales:

Buenos días,

*“Gracias por comunicarse con el (**nombre de la dependencia o dirección territorial**), habla con (**nombre de la persona quien contesta**), ¿en qué le puedo colaborar?”*

Canal de atención electrónico:

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones; en el interior del Instituto se tienen habilitados los siguientes mecanismos:

- Registro de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias disponible en el portal web del Instituto
- Correo electrónico atencionciudadano@invias.gov.co

En este canal, el Invías hace uso de las TIC y dispone el buzón de PQRDS para que el usuario pueda radicar su petición, previo registro de los datos básicos para la notificación de la respuesta.

Para acceder a este canal se dispone de la página web de la entidad, www.invias.gov.co, a través de la cual el ciudadano podrá realizar sus solicitudes en la opción “Peticiones, quejas, reclamos y denuncias” del menú “Atención al ciudadano” al registrar los datos necesarios para el trámite, tras oprimir el icono “Registre su solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia” o a través del enlace directo http://pqr.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/eQual/qrsinterno/qrsinternet/index.jsp.

En este canal de atención también se encuentra incluido el correo electrónico atencionciudadano@invias.gov.co, al cual el usuario puede hacer llegar sus solicitudes, para realizar trámites y solicitar información, servicios, apoyo u orientación relacionada con la misionalidad de la entidad.

Así mismo, el funcionario que tenga a cargo el manejo de este correo deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Abstenerse de utilizar el correo electrónico para fines personales.
- Mantener la organización del correo electrónico con el uso de carpetas electrónicas, de acuerdo con los parámetros definidos.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso de aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Realizar la radicación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo previamente establecido y haciendo uso del sistema o software destinado para ello.
- Hacer usos de los modelos o plantillas previamente establecidas por el Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano.
- Seguir las sugerencias de seguridad informática establecidas por el Grupo de Sistemas de Información o la oficina encargada.
- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Si en cualquier momento envía accidentalmente un mensaje con un error, enviar un mensaje que enfatice la corrección que se desee señalar.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

Página web

Las solicitudes que la ciudadanía radica a través de este canal deben ser contestadas de la siguiente manera:

- Utilizando el lenguaje claro, con respuestas de fondo, concretas, precisas, congruentes y consecuentes.
- Es importante tener en cuenta que las respuestas van dirigidas al ciudadano después de aprobado el documento por el jefe de la dependencia.
- Con un uso correcto del aplicativo.
- Haciendo uso de este canal para responder las solicitudes asignadas.
- Cerrando la solicitud por el aplicativo
- Anexando los documentos por la pestaña “Respuesta”, para que el ciudadano la pueda visualizar.

Canal de atención presencial

Este canal permite la interacción directa con el ciudadano. A través de este canal se realiza la radicación de la correspondencia y se atiende personalmente al usuario interno o externo. En este canal también se dispone del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para que se depositen las solicitudes.

Está compuesto por las ventanillas para la recepción de correspondencia en las instalaciones físicas de la planta central del Invías, ubicadas en la calle 25G #73B-90, Complejo Empresarial Central Point, Bogotá D. C., o en las instalaciones de las 26 direcciones territoriales.

Es conveniente señalar que para la recepción de correspondencia en ventanilla, los funcionarios deberán:

- Recibir al usuario con un saludo (“Buenos días/Buenas tardes”).
- Explicar al ciudadano las instrucciones necesarias para el manejo del dispositivo de digiturno.
- Recibir del usuario el turno y los documentos que se pretenden radicar.
- Identificar si la persona debe recibir un trato preferencial por su condición, física, cultural, étnica, económica o psicosocial.
- Aplicar la guía de atención y comunicación incluyente de la entidad.
- Buscar garantizar la satisfacción ciudadana.
- Revisar la documentación y, en caso de que se deba completar o hacer alguna observación de los documentos, informar al peticionario de la observación de una manera cordial y fácil. En caso de que el usuario requiera nuevamente la explicación, hacerla de la mejor manera utilizando un lenguaje sencillo y claro.
- En caso de proceder con la radicación, devolver al usuario la copia correspondiente con el número de radicación e indicarle que ese es el soporte.
- En caso de que el usuario solicite información adicional o alguna indicación, el funcionario deberá proporcionar la información que corresponda teniendo en cuenta lo señalado con anterioridad.
- Preguntarle al usuario si necesita algo más. Si la respuesta es positiva, el funcionario procederá a dar respuesta o las indicaciones pertinentes. Si la respuesta es negativa, el funcionario deberá esperar un tiempo prudencial y despedir al usuario de una manera formal, utilizando expresiones como “Que tenga un buen día/buena tarde”.
- Conocer y hacer buen uso del sistema de radicación, con el fin de hacer su labor de manera eficiente.

- Utilizar un lenguaje respetuoso y sencillo en la interacción con el usuario. Además, deberá tener una buena postura y presentación a la hora de atender.
- En caso de que se exija el uso de uniforme, portarlo completo y en las condiciones de aseo adecuadas.

Atención preferencial

El Invías, en ejercicio de sus funciones administrativas, es consciente de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran, atendiendo lo establecido en el artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012 y el derecho consagrado en el numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los cuales disponen la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención preferencial a niños, niñas y adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y todos los grupos de valor.

En el Instituto se dispone de una serie de mecanismos para garantizar la atención preferencial, entre los cuales se encuentran:

- El Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano debe coordinar con el área encargada las diferentes necesidades de acceso y señalización que sean requeridas en el Instituto, con el objeto de brindar una adecuada atención a los ciudadanos a los cuales van dirigidas las mencionadas disposiciones legales.
- Los ciudadanos usuarios del Instituto que sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y personas en situación de discapacidad, deberán tomar un turno de atención preferencial para ser atendidos de manera prioritaria en la ventanilla correspondiente.
- Los funcionarios y/o colaboradores que se encuentren en las diferentes ventanillas del Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano del Invías deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos beneficiarios de atención preferente, de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el presente documento.
- El Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano es el responsable de recibir los reclamos que ciudadanos beneficiarios deseen formular sobre el cumplimiento de estas disposiciones y de darles trámite por cualquiera de los canales dispuestos por el Instituto.
- El Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano llevará control de las diferentes acciones adelantadas relativas a las quejas, reclamos y/o sugerencias referentes a la atención preferencial.
- El Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano, en coordinación con el Grupo de

Gestión de Talento Humano, deberá mantener procesos de capacitación constante de atención al público a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad.

- El Grupo de Atención y Relacionamiento Ciudadano deberá capacitar a todos los servidores públicos del Instituto, tanto en planta central como en direcciones territoriales, en el marco legal y administrativo para las respuestas oportunas y de fondo a las PQRDS y resaltar la importancia de la atención preferencial.
- Así mismo, resulta conveniente mencionar que los servidores públicos encargados de brindar atención preferencial deberán observar en la atención el protocolo establecido para el canal presencial, y atender al usuario de acuerdo con el marco de valores mencionados.
- Si bien es necesario que los funcionarios actúen considerando unas reglas establecidas, estas deberán tener en cuenta el entorno en el que los funcionarios atienden al ciudadano, es decir, comprender la herramienta que se utiliza para establecer el contacto ciudadano administración, el canal de atención utilizado en el momento de la interacción. No sobra mencionar que todos los canales de atención permiten recibir las solicitudes de los usuarios.

Buzón de PQRDS

Para el manejo del Buzón de PQRDS, el funcionario a cargo debe:

- Verificar la disponibilidad y el estado del bolígrafo y los formatos dispuestos para las sugerencias.
- Hacer la apertura del buzón de acuerdo con lo establecido en la Resolución 4592 de 2017 o el acto administrativo que la modifique o adicione.
- Radicar la solicitud.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su requerimiento.

Atención en oficinas

Para la atención de la ciudadanía en las oficinas se deberá tener en cuenta:

- Mantener el espacio de trabajo libre de distractores para evitar que el ciudadano se sienta incómodo.
- Mantener su sitio de trabajo en orden y en condiciones óptimas.
- En caso de que el usuario sea una persona en condición de discapacidad, procurar hacer uso del espacio físico adecuado para su atención.

- Realizar la atención de una manera cordial, tratar al ciudadano de la misma manera que le gustaría ser atendido al visitar una entidad pública.
- Mantener contacto visual con el ciudadano como muestra de atención hacia él.
- El funcionario debe utilizar un lenguaje respetuoso y sencillo en la interacción con el usuario, además debe tener una buena postura y presentación a la hora de atender.
- En caso de que el usuario solicite información adicional o alguna indicación, el funcionario deberá proporcionar la información que corresponda.
- Si el usuario no requiere más información, el funcionario deberá despedirse de la siguiente manera: “Estamos para servirle, que tenga un buen día, lo invito a que diligencie la siguiente encuesta”.

Efectos del protocolo de atención por canales

El uso del protocolo de atención por canales por parte de los servidores públicos del Invías permite a la entidad la aplicación de los principios de la función administrativa, toda vez que las actuaciones de los actores se encaminan a su cumplimiento.

El protocolo también configura una serie de pautas de comportamiento que orientan el actuar de los servidores públicos para atender al ciudadano, previenen así comportamientos no adecuados y evitan que se preste un mal servicio, pues las actuaciones estarán en un conjunto de valores y principios que fortalecerán la atención proporcionada.

La aplicación de los parámetros de atención contenidos en este documento permite el fortalecimiento de los servicios de la entidad al establecer un trato respetuoso y cordial con el usuario, se genera un servicio con calidad que contribuye a satisfacer las necesidades del usuario, siendo este un factor primordial para la imagen del Instituto y el cumplimiento de los deberes constitucionales y misionales.



www.invias.gov.co

Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (+57) 601 377 0600

Línea gratuita : (+57) 018000117844