

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2019

Grupo de Atención al Ciudadano



INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

Introducción

El presente documento constituye el protocolo de atención al ciudadano, el cual está dirigido a los servidores públicos que tienen interacción con los usuarios internos y externos del Instituto Nacional de Vías, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de la entidad, tanto en planta central como en las Direcciones Territoriales.

Este protocolo es una herramienta que permitirá optimizar la gestión realizada por las personas vinculadas al Instituto Nacional de Vías, planteando pautas de atención a través de los diferentes canales dispuestos para realizar el acercamiento del usuario con la administración. En el Instituto existen tres clases de canales de atención como son: El canal de atención telefónico, el canal electrónico y el canal presencial, en los cuales se reciben las solicitudes verbales y escritas.

Sumado a lo anterior, el protocolo pretende que puedan sortearse todas aquellas situaciones en la cuales se ven inmersos los servidores públicos en el desempeño de sus labores diarias al tener contacto con el usuario y cómo deben ser asumidas, evitando así la improvisación y generando seguridad en las actuaciones realizadas.

Con el fin de desarrollar el protocolo de atención, se esbozarán las generalidades que hacen parte de la atención al ciudadano, mencionando las características de los canales de atención dispuestos en el INVÍAS, luego se presentarán los objetivos y el ámbito de aplicación del protocolo, para después proporcionar una breve definición de este.

Una vez esbozado el concepto de protocolo, se procederá a exponer los elementos comunes a todos los canales de atención, mencionando los atributos que hacen parte del buen servicio y los valores que enmarcan los comportamientos de los servidores públicos del Instituto, para continuar con el protocolo por canal de atención y finalizar con los efectos de la aplicación del protocolo en la entidad.

1. Generalidades

La Política para el tratamiento de Datos Personales, se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por el Instituto Nacional de Vías, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de este tipo de datos. Los procedimientos y lineamientos generales sobre el asunto serán de obligatorio cumplimiento para todas las unidades ejecutoras del Instituto que administren, custodien y/o almacenen información personal de ciudadanos, usuarios, contratistas, organizaciones o interesados para el desarrollo normal y óptimo de sus funciones, incluidas las direcciones territoriales.

Así mismo, estos términos aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, electrónica o telefónica para la vinculación a cualquier trámite, servicio o beneficio del INVÍAS. Aunque la entidad se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de estos.

Canal de Atención Telefónico

Este canal se compone de:

- Conmutador: (+057 1) 377 0600
- Línea Gratuita Nacional: 018000117844
- Línea Anticorrupción: (+057 1) 377 0600 Opción 4
- Fax: (+057 1) 377 0600 ext. 1511

Canal de Atención Electrónico

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 - usuario podrá realizar sus solicitudes en la opción “Petición, quejas reclamos y denuncias” del menú “Atención al Ciudadano”, previo registro de los datos necesarios para el respectivo trámite tras acceder al icono “Registre su solicitud, petición, queja reclamo o denuncia”. Así mismo dentro de este canal se encuentran:

- Correo electrónico institucional: **atencionciudadano@invias.gov.co**
- Redes Sociales: @InviasOficial
- Chat: Para participar en el chat ingrese a la página del INVÍAS: www.invias.gov.co – en el menú “Atención al Ciudadano” – Participación en Línea – Chat Ciudadano.

Canal de Atención Presencial

Este canal está compuesto por las ventanillas para la recepción de correspondencia y para las solicitudes elevadas de manera verbal o escrita y se encuentra disponible en las instalaciones físicas de la Planta Central del Instituto, ubicadas en la Calle 25G # 73B-90 Complejo Empresarial Central Point - Bogotá D.C; o en cualquiera de las instalaciones de las 26 Direcciones Territoriales.

2. Objetivo

Establecer las pautas que deben ponerse en práctica en todas las relaciones de los servidores públicos del Instituto Nacional de Vías, con los usuarios externos e internos a través de los diferentes canales de atención.

3. Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los hombres y mujeres servidores públicos del Instituto Nacional de Vías, que de manera constante o eventualmente interactúan con los usuarios internos y/o externos en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales.

La aplicación del presente Protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente tanto en Planta Central, como en las Direcciones Territoriales.

4. Conceptualización

Para la aplicación efectiva de este protocolo, es necesario comprender cuales son los componentes o conceptos que participan en el mismo, para ello se desarrollarán las siguientes preguntas:

¿Qué es un protocolo? Según la Real Academia Española se entiende como protocolo el “Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.”, de acuerdo con esto se puede concluir que los protocolos son reglas o costumbres previamente establecidas para realizar una labor, para el presente caso, las regla que se deben tener en cuenta en la prestación de un servicio o la atención al ciudadano.

¿Qué es un protocolo de atención al ciudadano? Teniendo en cuenta lo antes señalado, se puede decir que un protocolo de atención al ciudadano, son las reglas establecidas que guían el comportamiento del servidor público, para que preste un servicio de calidad con el fin de lograr satisfacer los requerimientos que el ciudadano tiene frente a la administración.

En este orden de ideas, el comportamiento de los servidores públicos, no solo se verá influenciado por una serie de valores comunes, sino que también su conducta estará presidida por unas reglas previamente establecidas, las cuales serán determinadas teniendo en cuenta diversos factores como son: el tipo de atención que presta la entidad o los canales de atención que se tienen.

En este sentido, el protocolo para la atención al ciudadano del Instituto Nacional de Vías corresponde a un documento guía, dirigido a los servidores públicos que tienen contacto directo o indirecto con los usuarios internos y externos, presentando aquellas pautas que deben ser conocidas y puestas en práctica de manera continua para brindar una atención con base en la calidad y el respeto; lo anterior a través de la unificación de criterios que deben ser tenidos en cuenta en el momento de la atención a los usuarios, aun cuando la atención que pueda brindar el funcionario sea esporádica.

5. Elementos comunes

El Instituto Nacional de Vías en su relación con los usuarios, debe reconocer y poner en práctica los atributos del buen servicio los cuales son:

- **RESPETUOSO:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **TRATO DIGNO:** 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 distingos, ni discriminaciones.
- **OPORTUNO:** que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **EFFECTIVO:** resuelve lo pedido.
- **CALIDAD:** 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.

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

- **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:** Cumpro 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.

Por otro lado, existen situaciones que por ningún motivo pueden presentarse en la atención al usuario como lo son: recibir pagos, regalos o dádivas por cuenta de un buen servicio, ya que esto conlleva una responsabilidad penal y disciplinaria.

Teniendo en cuenta que 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 ni con los gestos, ni 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 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.

Con respecto al lenguaje que se debe utilizar en la atención, este debe ser:

- 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.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Atención preferencial

El Instituto Nacional de Vías en ejercicio de sus funciones administrativas, consciente de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran, y atendiendo lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 artículo 13, 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 infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. En el Instituto se dispone de una serie de mecanismos para garantizar la atención preferencial, entre los cuales se encuentran:

Se tendrá una ventanilla de atención preferencial, que atenderá a las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, con el fin de radicar sus solicitudes de manera prioritaria.

En el caso de que los ciudadanos, usuarios y/o clientes del Instituto sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y personas en situación de discapacidad, estarán exonerados de esperar turnos de atención y deben ser atendidos en forma casi inmediata, aproximándose a cualquiera de las ventanillas designadas para el trámite a realizar y que se encuentre desocupada.

El Instituto Nacional de Vías fomenta en todos sus funcionarios y/o colaboradores la atención preferente a personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta. El Instituto deberá mantener procesos de capacitación constante de atención al público, a los funcionarios y/o colaboradores de la Entidad.

Además, se contará con espacios físicos adecuados para el ingreso, espera y uso de las personas en condición de discapacidad y asientos para las mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.

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.

6. Canales de atención

Si bien es necesario que el funcionario actúe considerando unas reglas establecidas, estas deberán tener en cuenta el entorno en el que el funcionario atiende al ciudadano – usuario, 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 realizadas de manera verbal o escrita.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto Nacional de Vías – INVÍAS, dispone del siguiente protocolo de atención por canal.

Canal telefónico

Este canal permite la interacción del ciudadano con la administración a través de medios auditivos, tal como se enunció con anterioridad, el Instituto dispone del conmutador, la línea gratuita nacional, la línea anticorrupción, y el fax. Para la atención al ciudadano - usuario, por este canal el funcionario deberá:

- No dejar sonar el teléfono más de tres veces.
- Contestar la llamada de manera cordial y respetuosa, indicándole al usuario que está comunicándose con el Instituto Nacional de Vías.
- 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 debe 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.
- 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.
- 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.
- En el evento de que el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo e indicarle cómo va su gestión.
- Cuando se retome la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora.

Canal telefónico - 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:

- No dejar sonar el teléfono más de tres veces.
- Contestar la llamada de manera cordial y respetuosa, indicándole al usuario que está comunicándose con el Instituto Nacional de Vías en la línea anticorrupción.
- Elegir las palabras más adecuadas para la atención.
- Manifestarle que su denuncia se manejará con absoluta reserva.
- 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 debe vocalizar bien, con el fin de que el usuario pueda entender lo que se dice, sin necesidad de utilizar un tono de voz alto.
- Hacer uso adecuado del equipo proporcionado para la atención.
- Preguntarle al usuario qué información requiere.
- 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.
- En el evento de que el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo e indicarle cómo va su gestión.
- Cuando se retome la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora.
- El funcionario deberá preguntarle 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 funcionario deberá esperar un tiempo prudencial y despedir al usuario de una manera formal, utilizando expresiones como “que tenga un buen día – buena tarde”.

Canal de atención electrónico

En este canal el Instituto Nacional de Vías hace uso de las TIC, y dispone de un aplicativo denominado e-Qual, en el cual el usuario puede radicar su petición, previo registro de los datos básicos para la notificación de la respuesta.

Dentro de este canal de atención, se dispone del correo **atencionciudadano@invias.gov.co** en el cual el usuario puede hacer llegar sus solicitudes.

Así mismo, el funcionario que tenga a cargo el manejo de este correo debe:

- 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.
- 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 al Ciudadano.
- Seguir las sugerencias de seguridad informática, establecidas por el Grupo de Sistemas de Información o la oficina encargada.

De igual forma, dentro de este canal se dispone del Chat Institucional y de las Redes sociales. El funcionario que tenga a cargo el manejo de estas herramientas de comunicación deberá comportarse de acuerdo con lo relacionado con los atributos del buen servicio y procurar una atención cordial, oportuna y eficiente al ciudadano.

Canal de atención presencial

Este canal permite la interacción directa con el ciudadano - usuario, toda vez que a través de este canal se realiza la radicación de la correspondencia, y se atiende personalmente al usuario interno o externo, también, dentro de este canal se tiene el Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dispuesto para que se depositen las solicitudes. Es conveniente señalar que para la recepción de correspondencia en ventanilla, los funcionarios deberán:

- Recibir al usuario con un saludo, es decir “Buenos Días o Buenas Tardes”
- Recibirle al usuario el turno y los documentos que se pretenden radicar.
- Una vez el funcionario revise la documentación y en caso de que se deba completar o hacer alguna observación de los documentos, se debe informar al peticionario de la observación, esto se debe realizar de una manera cordial y fácil, en caso de que el usuario requiera nuevamente la explicación, se debe hacer de la mejor manera utilizando un lenguaje sencillo y claro.
- En caso de proceder con la radicación, se le devolverá la copia correspondiente con el número de radicación y se le indicará 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.
- El funcionario deberá preguntarle 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 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.
- El funcionario debe 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, deberá portarlo completo y en las condiciones de aseo adecuadas.
- Mantener su sitio de trabajo en orden y en condiciones óptimas para su trabajo.

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

- 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.
- Verificar la disponibilidad y el estado del bolígrafo y los formatos dispuestos para las sugerencias.

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

- Recibir al usuario con un saludo, es decir “Buenos Días o Buenas Tardes”
- Mantener el espacio de trabajo libre de distractores para evitar que el ciudadano se sienta incómodo.

- 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 deberá 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.
- El funcionario deberá preguntarle 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 funcionario deberá esperar un tiempo prudencial y despedir al usuario de una manera formal, utilizando expresiones como “que tenga un buen día – buena tarde”.

7. Efectos del protocolo de atención al ciudadano

El uso del protocolo de atención al ciudadano por parte de los servidores públicos del Instituto Nacional de Vías - 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 usuario, previniendo así comportamientos esporádicos y evitando que se preste un mal servicio, pues las actuaciones estarán enmarcadas en un conjunto de valores y principios que fortalecerán la atención proporcionada.

La aplicación de los parámetros de atención contenidos en este documento, permiten 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.

Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

Conmutador: (051) 377 0600

www.invias.gov.co