

# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO  
“SIMÓN RODRIGUEZ”

Santiago de Cali, Valle  
2018

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	Edison Marín Márquez	Martha Bello	Iván Orlando González
CARGO	Profesional Universitario	Profesional Universitario	Secretario General
FECHA	12 de Junio de 2018	12 de Junio 2018	22 de junio 2018

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

## TABLA DE CONTENIDO

1.	GENERALIDADES.....	5
1.1	Definición.....	5
1.2	Objeto.....	5
1.3	Marco Referencial.....	6
2.	POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
2.1	Políticas de Atención.....	17
2.2	Responsabilidades.....	18
2.2.1	Responsabilidades de Dirección y de Coordinación.....	18
2.2.2	Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos, de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.....	19
2.3	Satisfacción al Ciudadano.....	20
2.4	Gobierno en línea.....	21
2.4.1	Mecanismos de Interacción.....	22
2.4.2	Formularios y consultas.....	25
2.4.3	Sistemas transversales.....	25
2.4.4	Trámites y servicios.....	25
2.4.5	Canales de atención.....	26
2.4.6	Indicadores.....	27
3	DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS.....	28
3.1	Definición del Derecho de Petición.....	28
3.2	Clasificación del derecho de petición.....	28
3.3	Peticiones.....	29
3.4	Procedimiento para la atención de peticiones.....	29
3.4.1	Formulación de peticiones.....	29
3.4.2	Requisitos de información asociados con la petición.....	30
3.4.3	Término para resolver las peticiones.....	31
3.4.4	Peticiones incompletas y desistimiento tácito.....	31

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

3.4.4.1	Expreso .....	32
3.4.4.2	Tácito .....	32
3.4.5	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas .....	33
3.4.6	Competencia .....	34
3.5	Notificaciones .....	34
3.5.1	Notificación personal .....	34
3.5.2	La notificación por aviso .....	35
3.6	Recursos .....	36
3.6.1	Reposición: .....	36
3.6.2	Apelación: .....	36
3.6.3	Queja: .....	36
3.6.4	Oportunidad y presentación de los recursos: .....	36
3.6.5	Requisitos para la interposición de recursos .....	37
3.6.6	Rechazo del recurso .....	37
3.6.8	Decisión de los recursos .....	38
3.6.9	Desistimiento .....	38
3.7	Denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos: procedimiento para su atención .....	39
3.7.1	Definición .....	39
3.7.2	Formulación de Quejas, Reclamos, Sugerencias o reconocimientos .....	40
3.7.3	Presentación de reconocimientos .....	41
3.7.4	Procedimientos internos para los integrantes del equipo de atención al ciudadano .....	41
3.7.5	Términos para responder las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias .....	42
3.8	Protocolos de Atención .....	42
3.8.1	Atención personal .....	42
3.8.2	Protocolo de Atención Telefónica .....	43
3.8.3	Mecanismos de Atención Virtual .....	44

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

3.8.4	Protocolo Celadores.....	45
3.8.4.1	Protocolo .....	45
3.8.5	Oficina de atención al ciudadano .....	46
3.8.5.1	Protocolo .....	46
3.8.6	Presentación personal .....	46
3.8.6.1	Protocolo .....	46
3.8.7	Presentación de los puestos de trabajo.....	47
3.8.8	Protocolo para la atención personalizada ..... ¡Error! Marcador no definido.	
3.9	Procedimiento para el seguimiento y el control de la atención al ciudadano.....	47

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 Definición

El Manual de Atención al Ciudadano contiene las políticas y los procedimientos que se aplican para la atención a la ciudadanía en INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR, en sus diferentes modalidades: presencial, telefónica, y digital.

Los lineamientos que se establecen se basan en las normas internas y externas aplicables a la Institución, que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y para los particulares que desempeñen funciones públicas, con especial énfasis en quienes hacen parte del equipo de **ATENCIÓN AL CIUDADANO**, en nuestra Institución.

En el ámbito de las competencias establecidas en el Estatuto General, el Rector adopta este manual, por medio de la Resolución Rectoral No. 045 del 20 de Mayo de 2014.

#### 1.2 Objeto

El presente manual establece normas de carácter general, para regularla o prestación del servicio de INTENALCO educación superior en concordancia con la constitución y el marco legal vigente.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### 1.3 Marco Referencial

#### **Constitución Política de Colombia:**

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 74. Todas** las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

#### **Ley 57 de 1985:** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales:

**Artículo 12.** Derecho a consultar documentos públicos.

**Artículo 13.** Término de la reserva legal sobre documentos.

**Artículo 14.** Definición de oficina pública.

**Artículo 15.** Autorización para consultar documentos oficiales.

**Artículo 16.** Horarios para consultar documentos.

**Artículo 17.** Pago de la expedición de copias.

**Artículo 18.** Copia de documentos.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

**Artículo 19.** Actuaciones no sometidas a reserva.

**Artículo 20.** Oponibilidad de la reserva de documentos

**Artículo 21.** Negación a la consulta de documentos.

**Artículo 22.** Consulta de documentos ya publicados.

**Artículo 23.** Personas que pueden solicitar la consulta de documentos.

**Artículo 24.** Aplicación de las disposiciones precedentes.

**Artículo 25.** Término para resolver las peticiones de consulta de documentos públicos.

✚ **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Artículo 55.** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general.

✚ **Decreto Ley 2150 de 1995**

“Decreto Anti trámites”, el cual en el artículo 26 determina que las entidades de la Administración Pública “deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración”.

✚ **Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995:** Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

#### **Directiva Presidencial 02 de 2000**

Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de “políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet”. Adicionalmente, presenta el portal [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.

#### **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Artículo 34** (Numerales 19 y 34). Es deber de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y las denuncias que presenten las personas en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

#### **Directiva Presidencial 10 de 2002**

Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que “Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano”.

#### **Decreto 4669 de 2005**

Reglamenta la ley 962 de 2005, establece el procedimiento para autorizar o modificar trámites y la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### **Ley 962 de 2005:**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas. Es de destacar que a partir de la expedición de esta Ley, se prohíbe a las autoridades públicas establecer trámites, requisitos o permisos que no estén expresamente autorizados por la ley, solicitar documentos que sean competencia de otras autoridades y establecer nuevos trámites sin la autorización expresa del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, se establece que “(...) todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites” (artículo 1º).

**Artículo 1.** Objeto y principios rectores.

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación.

**Artículo 3.** Derechos de las personas frente a la administración.

**Artículo 5.** Notificación.

**Artículo 6.** Medios tecnológicos.

**Artículo 7.** Publicidad electrónica de normas y actos generales emitidos por la administración pública.

**Artículo 8.** Entrega de información.

**Artículo 9.** De la obligación de atender al público.

**Artículo 10.** Utilización del correo para el envío de información.

**Artículo 11.** Prohibición de exigencia de requisitos previamente acreditados.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

**Artículo 13.** Prohibición de la exigencia de presentaciones personales para probar supervivencia.

**Artículo 14.** Solicitud oficiosa por parte de las entidades públicas.

**Artículo 15.** Derecho de turno.

**Artículo 16.** Cobros no autorizados.

**Artículo 17.** Prohibición.

**Artículo 19.** Publicidad y notificación de los actos de registro y términos para recurrir.

**Artículo 20.** Supresión de sellos.

**Artículo 21.** Copias de los registros de estado civil.

**Artículo 23.** Prohibición de retener documentos.

**Artículo 24.** Presunción de validez de las firmas.

#### **Ley 1147 de 2007**

Por medio de la cual “se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República”. Siendo la Comisión Especial de Modernización, entre otros temas, la encargada de Estudiar, proponer y crear procesos de modernización en forma permanente dentro de la Institución Legislativa, a través del Sistema de Información Parlamentaria y la responsable de establecer los términos y procedimientos necesarios para la actualización de la información contenida en la página de Internet del Congreso de la República.

#### **Ley 1341 de 2009**

Establece como un principio orientador de la sociedad de la información y en lo cual es Estado intervendrá con la financiación del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la masificación del Gobierno en línea. Para esto, y con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

Información y las Comunicaciones, las entidades del orden nacional y territorial incrementarán los servicios prestados a los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Gobierno Nacional fijará los mecanismos, condiciones, plazos, términos y prescripciones para su desarrollo en el país y las condiciones en que se garantizará el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, para adelantar trámites frente a entidades públicas.

 **Circular No. 058 de 2009**

De la Procuraduría General de la Nación conmina a los servidores públicos al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea so pena de sanciones disciplinarias y la Circular No. 003 de 2010 de la Contraloría General de la República imparte instrucciones para verificar y evaluar el cumplimiento de Gobierno en línea en las auditorías que se realizan a las entidades públicas.

 **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Artículo 73.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

**Artículo 76.** En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

 **Directiva presidencial 04 de 2012**

Sobre eficiencia administrativa: Tiene el objetivo de contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz a través de la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos de las entidades públicas. Esta dirigirá a

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

las entidades y organismos del orden central y descentralizado de la Rama Ejecutiva Para su aplicación y la elaboración de los planes de Eficiencia y Cero papel en las entidades.

✚ **Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

✚ **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**

Por la cual se crea la Ley de Transparencia y acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones”. El Objeto de la presente Ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio de la garantía y el derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

✚ **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

✚ **Ley 1755 30 de junio de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo No.	Contenido	Parágrafo
13	<p><b>Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.</b> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p>Se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p>	
14	<p><b>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p><b>1. Las peticiones de documentos y de información</b> deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>	<p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley</p>

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

	<p><b>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo</b> deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	<p>expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>
<b>15</b>	<p><b>Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.</b> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.</p> <p>Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.</p> <p>Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.</p> <p>Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.</p> <p>A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.</p>	<p><b>Parágrafo 1°.</b> En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.</p> <p><b>Parágrafo 2°.</b> Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.</p> <p><b>Parágrafo 3°.</b> Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.</p>
<b>16</b>	<p><b>Artículo 16. Contenido de las peticiones.</b> Toda petición deberá contener, por lo menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La designación de la autoridad a la que se dirige.</li> <li>2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</li> <li>3. El objeto de la petición.</li> </ol>	<p><b>Parágrafo 1°.</b> La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para</p>

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

	<p>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</p> <p>5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.</p> <p>6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.</p>	<p>resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.</p> <p><b>Parágrafo 2°.</b> En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p>
17	<p><b>Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</b> En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p>	
18	<p><b>Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.</b> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.</p>	
19	<p><b>Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.</b> Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p> <p>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p>	
20	<p><b>Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.</b> Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.</p> <p>Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin</p>	

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

	perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.	
21	<b>Artículo 21. Funcionario sin competencia.</b> Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.	
22	<b>Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.</b> Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.  Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	
23	<b>Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo.</b> Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.	
24	<b>Reglas especiales</b>  <b>Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.</b> Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:  1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.  3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.  4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.  5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria <a href="#">1266</a> de 2008.  6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes	<b>Parágrafo.</b> Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

	<p>estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. 7. Los amparados por el secreto profesional. 8. Los datos genéticos humanos.</p>	
25	<p><b>Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.</b> Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.</p> <p>La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.</p>	
26	<p><b>Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva.</b> Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.</p> <p>Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.</li> <li>2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo</li> </ol>	<p><b>Parágrafo.</b> El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.</p>
27	<p><b>Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones.</b> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.</p>	
28	<p><b>Artículo 28. Alcance de los conceptos.</b> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.</p>	
29	<p><b>Artículo 29. Reproducción de documentos.</b> En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.</p> <p>El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.</p>	
30	<p><b>Artículo 30. Peticiones entre autoridades.</b> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</p>	

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

31	<b>Artículo 31. Falta disciplinaria.</b> La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.	
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Decreto 1449 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

## CAPITULO II

### 2. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 2.1 Políticas de Atención

INTENALCO EDUCACION SUPERIOR se compromete a brindar mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio. Ello, con fundamento en los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

- ✚ Se pondrán a disposición de la ciudadanía, diversos mecanismos para atención presencial, telefónica y por medios electrónicos, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- ✚ La Institución ha establecido mecanismos de atención preferencial a infantes (menores de edad), a mujeres gestantes, a personas en situación de discapacidad y adultos mayores. Actualmente cuenta con una ventanilla preferencial en Registro y Control Académico.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Será prioridad la optimización de trámites, la disponibilidad oportuna de la información, y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los funcionarios de la Institución, especialmente de quienes tienen relación directa con el ciudadano.
- ✚ La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- ✚ La estrategia de atención al ciudadano en la Institución será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal.

## 2.2 Responsabilidades

### 2.2.1 Responsabilidades de Dirección y de Coordinación

El Secretario General de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR asumirá la dirección y la coordinación del equipo institucional de atención al ciudadano. Contará con un profesional de apoyo para coordinar y ejecutar los planes de atención establecidos.

Las responsabilidades del Secretario General son:

- ✚ Aprobar el Manual Institucional de Atención al Ciudadano, acorde con los lineamientos legales aplicables y con las necesidades de la comunidad educativa.
- ✚ Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención al ciudadano en la Institución.
- ✚ Dirigir el equipo de Atención al Ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- ✚ Velar por el cabal cumplimiento de las normas que permiten el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a otros actores para la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- ✚ Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales, y el cumplimiento de las normas internas y externas.

### **2.2.2 Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos, de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.**

Según lo establecido por Resolución Rectoral No.045 del 20 de Mayo de 2014, el equipo de Atención al Ciudadano estará conformado por los empleados designados por el Rector. Los servidores escogidos deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los usuarios.

También harán parte del equipo de Atención al Ciudadano, los empleados designados por la Secretaria General para atender de manera presencial, telefónica y electrónica como la página Web y correo Institucional, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos, las sugerencias y demandas de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son:

- ✚ Establecer los planes y los mecanismos de atención al ciudadano, y ajustarlos permanentemente según la retroalimentación recibida de parte de los ciudadanos.
- ✚ Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, y así mismo la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Institución.
- ✚ Participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Brindar capacitaciones relacionadas con la atención al ciudadano a los servidores de la institución, bajo los lineamientos del equipo de atención al ciudadano.
- ✚ Retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, o con la normatividad vigente aplicable.
- ✚ Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano conforme la necesidad lo exija.
- ✚ Proponer acciones de mejoramiento continuo que se derivan de la evaluación constante de los procesos propuestos por la oficina de control interno.

### **2.2.3 Responsabilidades de control interno:**

- ✚ Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas, y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- ✚ Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la rectoría de la Institución, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica.

### **2.3 Satisfacción al Ciudadano**

Una de las acciones que contribuyen a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión de la Calidad es el seguimiento de la información relativa a la percepción de nuestros usuarios, definido en el requisito 8.2.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) y parte integral de la información para la revisión de la alta dirección, definida en el aparte 5.6.2 de la NTCGP 1000:2009.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

Con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución e identificar oportunidades de mejora, se ha establecido una herramienta: Encuesta publicada en página web y buzón de sugerencias que permita evaluar la percepción que se tiene de la prestación de los servicios en los diferentes procesos de la Institución, utilizando esto como insumo para identificar la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, evaluar nuestros procesos e implementar acciones correctivas o de mejora que nos permitan ajustar las actividades de los mismos.

La institución identifica y caracteriza sus grupos de valor por medio de la matriz de partes interesadas.

#### **2.4 Gobierno en línea**

Se describe el qué y el cómo publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos. Surge para garantizar la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información y servicios institucionales ofrecidos por medios electrónicos, debido a que hay que asegurar y facilitar el acceso y ubicación a información, trámites y servicios útiles y de interés ciudadano.

La Estrategia de Gobierno en línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La información general de la institución y los canales de atención al ciudadano se encuentra en la página [www.intenalco.edu.co](http://www.intenalco.edu.co), donde se publica la información básica de la entidad.

#### **GLOSARIO**

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

#### 2.4.1 Mecanismos de Interacción

Criterio	Observaciones
Servicios de información al ciudadano	En la página web <a href="http://www.intenalco.edu.co">www.intenalco.edu.co</a> , en la sección de atención al ciudadano contiene información referente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Preguntas y respuestas frecuentes</li> <li>✚ Glosario</li> <li>✚ Ayudas para navegar en el sitio</li> <li>✚ Buzón de contáctenos</li> <li>✚ Sistema de peticiones, quejas y reclamos</li> <li>✚ Servicios de atención en línea</li> <li>✚ Suscripción a Servicios de información</li> <li>✚ Oferta de empleos</li> <li>✚ Seguimiento a trámites y servicios</li> </ul>



## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Código:**  
GCC-MAN-01

**Versión:**  
03

**Fecha de Aprobación:**  
22/06/2018

Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de atención al ciudadano de la página web de INTENALCO, se cuenta un enlace peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas el cual contiene un formulario que permite identificar el tipo de solicitud y expresar la no conformidad o felicitación por parte de la comunidad. Igualmente se cuenta con un manual de atención al ciudadano en el cual se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud y la forma de presentarlas y en donde se deben entregar.
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	El programa Sevenet le permite al funcionario encargado de atención al ciudadano ejercer control y seguimiento de las respuestas emitidas en cada dependencia de los PQRSD radicados.  Cada semestre se presenta un informe al seguimiento de las quejas que nos indica el nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta y atención al ciudadano.
Mecanismo de búsqueda	La página web en la parte superior cuenta con un buscador (lupa) de los contenidos de la misma, el cual permite buscar por palabras clave y combinaciones.
Encuestas de opinión	Se cuenta con un link de encuestas de opinión sobre temas generales relacionados con la institución, donde la comunidad educativa expone sus puntos de vista. El link muestra los resultados de las encuestas y los históricos de las mismas.  Se realizan encuestas de opinión directamente a través de la Emisora ON-LINE en programas radiales y transmisión de eventos.
Información en audio y/o video	Se cuentan con videos en alta calidad de la información más relevante, permitiendo una fácil visualización y audio de los mismos.  Los videos incluyen una breve descripción de su contenido, los temas relacionados y su fecha de elaboración.
Servicios de atención en línea	En el link <a href="http://www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php">www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php</a>



## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Código:**  
GCC-MAN-01

**Versión:**  
03

**Fecha de Aprobación:**  
22/06/2018

		<p>También encontramos en la página Web, inicio un</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Botón PQRSD</li> <li>2. Botón de Transparencia, Sección No.7 Control y allí accede al formulario de PQRSD.</li> </ol> <p>A través de estos dos medios llegan al mismo sitio PQRSD.</p> <p>La institución cuenta con chat y redes sociales para la atención al ciudadano, se establecen las fechas y horarios en los cuales estos están activos.</p>
Mecanismos de participación	de	<p>Se cuenta con redes sociales como Facebook que está en constante relación con los estudiantes activos y la comunidad a cargo de Bienestar Universitario, y otro Facebook para interactuar y compartir información y eventos Institucionales, se maneja bolsa de empleo para egresados y está a cargo de Talento Humano; el Twitter tiene varios seguidores y está asignado al área de Mercadeo como mecanismos de participación y difusión.</p> <p>La Institución cuenta con la Emisora ON - LINE que hace difusión de los programas académicos, realiza cubrimiento de diferentes eventos y celebraciones Institucionales con participación de la comunidad estudiantil y académica, además transmite música las 24 horas y se puede escuchar desde la página Web.</p>
Ayudas		<p>La página web proporciona videos y tutoriales de ayuda asociados a los trámites y servicios en línea y diligenciamiento de formularios entre otros.</p>
Avisos de confirmación	de	<p>Cada vez que el ciudadano realice una solicitud o inscripción en línea, se muestra un mensaje electrónico que indica la recepción de las solicitudes.</p>

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

#### 2.4.2 Formularios y consultas

Criterio	Observaciones
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Los formularios que se exigen para trámites y servicios se encuentran publicados en la página web de la institución.
Consulta de Información General	Intenalco cuenta con servicios de consulta personalizada para el ciudadano que solicita información general a través de su ventanilla única.
Certificaciones y constancias en línea	Existen trámites y servicios de la institución que se pueden gestionar parcialmente en línea. Se cuenta con mecanismos de seguridad y autenticidad que permite a terceros realizar la consulta de forma segura.

#### 2.4.3 Sistemas transversales

Criterio	Observaciones
Contratación en línea	Las entidades que quieran contratar con la institución deben estar inscritas al sistema electrónico para la contratación pública SECOP, a través de la página web las entidades interesadas pueden participar en procesos de contratación con la INTENALCO.
Uso de sistemas transversales	La entidad cuenta con sistemas transversales como: SIIF II, SIRECI, CUN, SEVENET, SIRAP, SUIP, SIGEP, SIESA.

#### 2.4.4 Trámites y servicios

Criterio	Observaciones
Tramites en línea	Se brindan trámites parcialmente en línea como inscripción de matrícula y registro de asignaturas.
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	El ciudadano puede consultar el estado de un trámite o servicio con el radicado emitido por la institución en la ventanilla única.
Plazos de respuesta	El ciudadano que gestiona un trámite o servicio con

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

	<p>la institución, se le informa el plazo de respuesta de la acción solicitada.</p> <p>En el manual de atención al ciudadano puede consultar en la Ley 1755 de 2015 los tiempos establecidos para emitir respuesta de acuerdo a trámite o servicio solicitado.</p>
<b>Estampado de tiempo</b>	Permite visualizar la fecha y la hora en que ocurren las transacciones electrónicas, con el fin de conservar y consultar los documentos electrónicos que la entidad defina como importantes para el proceso de archivo.
<b>Medición de la satisfacción de los usuarios</b>	Se realizan encuestas virtuales para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios que brinda la entidad. Se publican los resultados de las mismas y se realizan comparación con los años anteriores.
<b>Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos</b>	INTENALCO tiene definidas políticas de seguridad que incluyen: seguridad de la información, uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

#### 2.4.5 Canales de atención

<b>CANALES DE ATENCIÓN INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR</b>	
<b>CANAL</b>	<b>HORARIO</b>
<b>PRESENCIAL</b>	LUNES A VIERNES 08:00 am-12:00 m y 02:00pm - 06:00pm.
<b>TELEFONICO</b>	LUNES A VIERNES 08:00 am-12:00 m y 02:00pm - 06:00pm.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

<b>VIRTUAL PQRS</b>	<a href="http://www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php">http://www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php</a> Por este canal el ciudadano puede formular, consultas, quejas y sugerencias del servicio, se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de 08:00 am-12:00 m y 02:00pm - 06:00pm de Lunes a Viernes.
<b>Correo Electrónico:</b> <b>intenalco@intenalco.edu.co</b>	Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de 08:00 am-12:00 m y 02:00pm - 06:00pm de Lunes a Viernes.

#### 2.4.6 Indicadores

Para hacer el seguimiento al monitoreo, desempeño y uso del sitio Web, su operatividad se cuenta con indicadores que permiten verificar el funcionamiento del mismo y determinar las acciones correctivas.

##### ***Funcionamiento y operación:***

- Porcentaje de tiempo al aire del servidor
- Número de caídas servidor
- Promedio de tiempo de respuesta

##### ***Uso del sitio Web:***

- Número de visitas, clasificadas por dominios y países
- Días, semanas y meses en que se producen las visitas
- Páginas, servicios y trámites más solicitados

##### ***Comportamiento de los clientes:***

- Tiempo promedio de visita
- Promedio de visitas por cliente
- Número de comentarios recibidos
- Tasa de crecimiento de usuarios

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

## CAPITULO III

### 3 DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS

#### 3.1 Definición del Derecho de Petición

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 al respecto señala: *“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo”.* El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere representación por medio de abogado.

#### 3.2 Clasificación del derecho de petición

El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición en interés particular, petición en interés general, petición de consulta, y petición de acceso a documentos públicos.

- **Petición de información:** Pretende que se informe un procedimiento o un asunto en particular.
- **Petición en interés particular:** Es aquella cuya respuesta es de interés exclusivo del peticionario.
- **Petición en interés general:** Es aquella cuya respuesta interesa a un conglomerado, o un número de personas.
- **Petición de consulta:** Es aquella que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

asunto determinado.

- **Petición de documentos:** Es aquella que busca conocer, examinar y requerir copias de documentos.

### 3.3 Peticiones

A través de un derecho de petición se podrá solicitar, entre otros:

- El reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica.
- Que le sea prestado un servicio.
- Pedir información.
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- Interponer recursos.

### 3.4 Procedimiento para la atención de peticiones

#### 3.4.1 Formulación de peticiones

Las peticiones se pueden formular de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos según el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

- **Peticiones verbales:** Las peticiones verbales se formularán directamente en la oficina atención al ciudadano, adscrito a la Secretaría General, o ante los funcionarios asignados en las unidades académicas y administrativas, dispuestos para tal efecto según la naturaleza del asunto. Quien formule una petición verbal podrá solicitar constancia de su presentación.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- **Peticiones escritas:** Las peticiones escritas se presentarán en la oficina de Ventanilla única, ubicada en la calle 5A No. 22 – 13 dirigidas al Secretario General, a cualquier persona en particular de la institución o a la misma entidad de acuerdo al artículo 15 de la ley 1755 de 2015.
- Los empleados encargados de la correspondencia deberán dar curso, a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la petición. El servidor que recibe la documentación deberá registrar la información en el aplicativo de atención al ciudadano (Sevenet).
- Peticiones por medios electrónicos: Las peticiones presentadas por medios electrónicos dispuestos por la Institución serán resueltas por el mismo medio y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente si así éste lo solicita, en los términos y condiciones señalados en este manual. El servidor que reciba la petición deberá ingresarla al aplicativo Sevenet, y cuando advierta que no es de su competencia, a más tardar al día hábil siguiente la re direccionará, al coordinador del equipo de Atención al Ciudadano.

### 3.4.2 Requisitos de información asociados con la petición

Toda petición Según el artículo 16 de la ley 1755 de 2015 deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### 3.4.3 Término para resolver las peticiones

Artículo 14 Ley 1755. Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo los siguientes términos especiales:

- **Petición de documentos:** Deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.
- **Peticiones en las cuales se eleva consulta:** Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en los plazos señalados, de inmediato se deberá informar al ciudadano, y, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, señalando, a su vez, el término razonable en que se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 3.4.4 Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

**Artículo 17 ley 1755 de 2015. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

#### 3.4.4.1 Expreso

**Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.** En cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.

#### 3.4.4.2 Tácito

Si en una petición incompleta se vencieron los términos para que el ciudadano complete la información, y por lo mismo no se dio trámite a dicho requerimiento, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud, salvo que, antes de vencerse el plazo concedido, el ciudadano solicite prórroga por un periodo igual.

Cuando el funcionario observe que se cumplen los tiempos del desistimiento tácito, archivará el expediente por medio de acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente al interesado. Frente a este acto procede el recurso de reposición.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### 3.4.5 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Artículo 19. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### 3.4.6 Competencia

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas en la Oficina de correspondencia de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR conocida como ventanilla única, ubicada en la calle 5A No. 22- 13. Cuando se reciba una petición dirigida a un funcionario sin competencia se procederá así:

Artículo 21. *Funcionario sin competencia.* Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

### Desatención a las peticiones

La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y las normas aplicables a la Institución, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán causal de mala conducta para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes en armonía con lo establecido en la Ley 734 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

## 3.5 Notificaciones

Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los siguientes términos.

### 3.5.1 Notificación personal

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, o a su representante, o a su apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el ciudadano para notificarse.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra persona para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado sólo estará facultado para recibir la notificación y, por lo tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada, sin perjuicio del derecho de postulación.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación por correo certificado a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en un lugar de acceso al público en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, por un término de cinco (5) días.

### **3.5.2 La notificación por aviso**

En caso de no poder hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación por correo certificado, aquella se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y el acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

Que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en un lugar de acceso al público en la respectiva unidad académica o administrativa que ofreció respuesta a la petición, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso, y de la fecha en que por dichos medios quedará surtida la notificación personal.

### **3.6 Recursos**

Por regla general, contra los actos definitivos procederán los recursos de reposición, de apelación y de queja.

**3.6.1 Reposición:** ante quien expidió la decisión, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

**3.6.2 Apelación:** ante el inmediato superior administrativo o funcional, con el mismo propósito.

**3.6.3 Queja:** ante el inmediatamente superior cuando se rechace el de apelación; de este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Frente a los actos definitivos (los que resuelven la petición), académicos y administrativos, se aceptaran los recursos según lo dispuesto para la materia en la normatividad universitaria.

#### **3.6.4 Oportunidad y presentación de los recursos:**

Los recursos de reposición y de apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

Los recursos se presentarán frente al funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y, si quien fuere competente no quisiera recibirlos, podrá presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición, y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

### **3.6.5 Requisitos para la interposición de recursos**

Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- a. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- b. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- c. Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer.
- d. Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados.

### **3.6.6 Rechazo del recurso**

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales a. b. y d. del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### 3.6.7 Trámite de los recursos y pruebas

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. Se entiende por efecto suspensivo que las disposiciones reguladas por el acto administrativo que resuelve la petición no serán exigibles al ciudadano, hasta tanto no se resuelva el recurso.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás en el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

### 3.6.8 Decisión de los recursos

El término estimado para resolver los recursos es de dos (2) meses contados a partir de la interposición del recurso. En caso de ser necesaria la práctica de pruebas, el anterior plazo podrá ampliarse por un término no mayor de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

### 3.6.9 Desistimiento

De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo y momento.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### 3.7 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos: procedimiento para su atención

#### 3.7.1 Definición

Este procedimiento tiene por objeto establecer y describir las actividades, las responsabilidades y los controles para la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos planteados a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales y fomentar el mejoramiento continuo de la Institución.

Se aplica para todos los servidores públicos que hacen parte del equipo institucional de atención al ciudadano, y que reciban, por los medios referenciados en este procedimiento, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o reconocimientos. Comprende desde la interposición de la solicitud por parte del usuario, hasta la respuesta y la solución de la misma.

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para la Institución:

- ✚ **Denuncia:** puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
  
- ✚ **Queja:** son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la Institución en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
  
- ✚ **Reclamo:** son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ **Sugerencia:** es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Institución.
- ✚ **Denuncia:** La denuncia, como dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictivo, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor.
- ✚ **Reconocimiento:** manifestación expresa del usuario o ciudadano de satisfacción con la Institución por el servicio prestado o por hechos positivos.

### 3.7.2 Formulación de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o reconocimientos

- ✚ **Formulación verbal:** las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos planteados de manera verbal serán atendidos directamente por cualquiera de los miembros del equipo de atención al ciudadano designados por las unidades administrativas y académicas. El servidor que reciba la solicitud procederá al registro de la información en el aplicativo dispuesto por la Institución para tal fin, o indicará al ciudadano la ruta para hacerlo directamente, si así lo prefiere.
- ✚ **Formulación escrita:** los asuntos recibidos por escrito deberán ser radicados tal como lo establezca la dependencia a la cual están dirigidos. El responsable en la dependencia, que hace parte del equipo de atención al ciudadano, registrará la información en el aplicativo dispuesto por la Institución. En el aplicativo debe referenciarse el número de radicado de la correspondencia en el momento de su recepción, y también en el momento del envío de la respuesta. Actualmente la Institución cuenta con un buzón para sugerencias y quejas escritas.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Todos los asuntos resueltos de manera escrita deberán ser registrados en el aplicativo, para efectos de seguimiento, trazabilidad y evaluación, en la atención al ciudadano de la Institución.
- ✚ Formulación por medios electrónicos: la ciudadanía será informada del aplicativo o del medio electrónico de que dispone la Institución para la recepción de este tipo de asuntos. Para facilitar el acceso de la ciudadanía, este aplicativo será puesto a disposición en el portal de la Institución.
- ✚ La información diligenciada por los ciudadanos por medio del aplicativo será remitida de manera automática al coordinador del equipo de atención al ciudadano. Por medio del mismo aplicativo, el coordinador determinará la competencia para dar respuesta, y re direccionará, si es del caso, a cualquiera de los miembros del equipo en las unidades académicas o administrativas, o en las sedes y seccionales de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

### 3.7.3 Presentación de reconocimientos

El reconocimiento que haga un usuario a la Institución por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

A quien lo presente se enviará comunicación en agradecimiento, dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

### 3.7.4 Procedimientos internos para los integrantes del equipo de atención al ciudadano

La Institución dispone de un aplicativo institucional (Sevenet) para el registro, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y reconocimientos. Las actividades y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en los procedimientos o instructivos de manejo y uso del aplicativo.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### **3.7.5 Términos para responder las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias**

El plazo señalado como máximo para informar acerca de una denuncia, y responder una queja, un reclamo o una sugerencia, será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su presentación cuando se haga ante el competente, o a partir del día siguiente del conocimiento del competente. Las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias se ingresarán al aplicativo para su trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias, y del coordinador del equipo de atención al ciudadano.

Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la denuncia, queja, reclamo o sugerencia, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará en qué término se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el inicialmente previsto.

Los servidores que deben ofrecer respuesta podrán apoyarse en el coordinador del equipo de atención al ciudadano, con el fin de asegurar la integridad y oportunidad de la misma.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en causal de mala conducta y ello dará lugar a las sanciones correspondientes.

Al entenderse una sugerencia, como la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente.

## **3.8 Protocolos de Atención**

### **3.8.1 Atención personal**

- ✚ Recuerde que, como servidor público, usted representa a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, y es importante que esté siempre bien presentado.
- ✚ Cuando un ciudadano se presente al sitio de atención, hágalo pasar e indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y demuéstrela un gesto de amabilidad y de cortesía.
- ✚ Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué puedo ayudarlo.
- ✚ Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✚ Una vez se encuentre escuchando al ciudadano, su atención será la prioridad.
- ✚ Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita. Si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención una vez cuente con la información.
- ✚ Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.
- ✚ Antes de finalizar la atención al ciudadano, éste debe ser ilustrado completamente sobre el registro de su petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia en el aplicativo, el cual contará con el seguimiento por parte de la coordinación de atención al ciudadano.
- ✚ Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

### 3.8.2 Protocolo de Atención Telefónica

- ✚ Cuando un usuario llama a la Institución, contestará inmediatamente el conmutador, con el mensaje y las opciones que tenga predeterminadas.
- ✚ Una de las opciones predeterminadas del conmutador será la de atención directa de un funcionario.
- ✚ Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✚ Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, *buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué le puedo ayudar? ¿con quién tengo el gusto de hablar?*
- ✚ Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✚ Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Solicite al ciudadano la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación a suministrar.
- ✚ Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.
- ✚ Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita; si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención cuando cuente con la información.
- ✚ Una vez tenga un ciudadano en la línea, será prioridad su atención. Espere a terminar la atención telefónica antes de atender a otro usuario.
- ✚ Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.
- ✚ Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

### 3.8.3 Mecanismos de Atención Virtual

- ✚ Utilice el aplicativo dispuesto por la Institución para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.
- ✚ Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.
- ✚ En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.
- ✚ Utilice sólo el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.
- ✚ Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- ✚ Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✚ Cuando el ciudadano solicite información, sea preciso y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en la página web institucional, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta donde puede encontrar la información.
- ✚ Las columnas de texto deben ser cortas, y si se requiere un mayor detalle en la información, es preferible anexar archivos.
- ✚ El texto debe ser negro, sobre fondo blanco.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✚ No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o “comillas”. Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos, y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.
- ✚ Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, de imágenes, o de contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.

### 3.8.4 Protocolo Vigilantes

Los Celadores deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

#### 3.8.4.1 Protocolo

- ✚ Brindar saludo de bienvenida.
- ✚ Efectuar la revisión de pertenencias.
- ✚ Indicar al ciudadano(a) la ubicación a donde se dirige
- ✚ Despedir al ciudadano(a).
- ✚ En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### 3.8.5 Oficina de atención al ciudadano

Las personas encargadas de atender a los ciudadanos, deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por portería. Se les preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

#### 3.8.5.1 Protocolo

Dar la bienvenida al ciudadano(a) *diciendo "Bienvenido(a)", mi nombre es (Nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor diríjase a..... "*

*Contactar al servidor o contratista ¿hacia dónde se dirige el ciudadano(a)?*

En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano(a), hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de espera.

### 3.8.6 Presentación personal

La apariencia personal de los servidores y contratistas del grupo de atención al ciudadano de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos(as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

#### 3.8.6.1 Protocolo

- ✚ No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- ✚ Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- ✚ La ropa debe estar limpia y planchada.
- ✚ Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.
- ✚ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

- ✚ Las servidoras nunca deberán maquillarse y retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

### 3.8.7 Presentación de los puestos de trabajo

- ✚ El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- ✚ Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- ✚ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- ✚ No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- ✚ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✚ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

### 3.9 Procedimiento para el seguimiento y el control de la atención al ciudadano

El compromiso institucional con el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios hace que se establezcan mecanismos de seguimiento y de control a los procesos. En este sentido, la Institución plantea el siguiente procedimiento con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención.

Será responsabilidad del equipo de atención al ciudadano realizar seguimientos y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema.

El aplicativo institucional Sevenet será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en la Institución.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

Desde la oficina de control interno se hará un seguimiento periódico al tema, y presentara informes al Rector en caso de ser requeridos.

El manual, los procedimientos y los protocolos deberán ser revisados y ajustados conforme a los resultados de la gestión en este tema; de igual forma las evaluaciones de satisfacción efectuadas por la ciudadanía, para efectos de corregir anomalías o de mejorar los procedimientos y los mecanismos.

La oficina encargada de adelantar la evaluación independiente en la Institución, deberá evaluar, advertir incumplimientos o proponer acciones que promuevan el mejoramiento y el ajuste de la atención al ciudadano en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

La ciudadanía deberá ser informada sobre la gestión efectuada por la Institución en este tema, y se compartirá permanentemente con los organismos de control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

## ANEXOS

### FORMULARIO PARA RECLAMANTES

FECHA: 

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

ESTUDIANTE: \_\_\_ FUNCIONARIO DE INTENALCO: \_\_\_ USUARIO EXTERNO \_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA: \_\_\_\_\_

NUMERO TELEFONICO: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_ ENTIDAD: \_\_\_\_\_

SELECCIONE CON UNA X EL TIPO DE ACCION PRESENTADA:

PETICIÓN    
 QUEJA    
 RECLAMO    
 SUGERENCIA    
 FELICITACIONES

**DESCRIPCION DE LA ACCION PRESENTADA:**

**DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS**

Al presentar tu mensaje considera los siguientes consejos:

- Mantén la calma. La persona que te puede ayudar no ocasionó el problema. Evita utilizar un tono amenazante, sarcástico o enojado. Especifica con exactitud tu queja o sugerencia indicando área, hora o nombre de la persona que te atendió. Evita usar palabras anti sonantes. Evita usar calificativos despectivos hacia el personal

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

## SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PETECION		QUEJA		RECLAMO		SUGERENCIA		OTRO ____ CUAL? _____
----------	--	-------	--	---------	--	------------	--	-----------------------

DIAGNOSTICO DE LA ACCION PRESENTADA:

NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REALIZA EL DIAGNOSTICO:

\_\_\_\_\_

FECHA DIAGNOSTICO: \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO DE LA ACCION PRESENTADA:

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> GCC-MAN-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 22/06/2018

### Encuesta de Satisfacción del trámite dado a su petición, queja, reclamo o sugerencia

Es indispensable que relacione su email para retroalimentar la respuesta dada al trámite de su petición, reclamo o sugerencia.

Nombres: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Es Usted:

ESTUDIANTE	<input type="checkbox"/>	FUNCIONARIO INTENALCO	<input type="checkbox"/>	USUARIO EXTERNO	<input type="checkbox"/>
------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------

El trámite de la petición, queja, reclamo o sugerencia formulada por usted fue atendido con prontitud:

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

La respuesta fue redactada con fácil entendimiento:

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Satisfecho con la respuesta dada:

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

En una escala de 1 a 4 (1: Deficiente; 2: Aceptable; 3: Bueno, 4: Excelente) califique la prontitud y rapidez de la respuesta emitida por la institución.

1	2	3	4
---	---	---	---

Comentarios o sugerencias:

