



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 - 2022

INSTITUTO
DE INFRAESTRUCTURA
Y CONCESIONES
DE CUNDINAMARCA



ICCU
INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA
Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
ALCANCE	3
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. DEFINICIONES	6
4. NORMATIVIDAD	8
5. DIAGNÓSTICO	9
6. LINEAMIENTOS GENERALES	11
7. EJES ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES	11
7.1. La información como bien colectivo:.....	11
7.2. La comunicación como estrategia de rendición de cuentas:.....	12
7.3. La imagen institucional como mecanismo de identidad:	13
7.4. Comunicación organizacional:.....	14
7.5. Vocerías institucionales:	14
8. EJES ESTRATÉGICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15
8.1. Atributos de servicio y comunicación con la ciudadanía:.....	15
8.2. Consideraciones generales para la calidad del servicio y respuesta en la atención al ciudadano y los diversos tipos de población.....	16
8.3. Consideraciones generales para la atención de PQRS.....	22
8.3.1 Procedimiento para las peticiones incompletas	22
8.3.2. Actividades Para La Atención De PQRS	24
8.3.3. Tabla de términos de respuesta a solicitudes:.....	25
8.4. Lineamientos generales para la prestación del servicio de correspondencia.	25
8.5. Lineamientos generales para funcionarios, contratistas de los puntos de radicación y atención al ciudadano en la Gobernación de Cundinamarca - ICCU	25
9. CANALES DE COMUNICACIÓN	26
10. LÍNEAS DE ACCIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29
11. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	30

INTRODUCCIÓN

Este documento se consigna como un medio de fortalecimiento, visibilización y posicionamiento de la comunicación organizacional y de generación de valor público, para el incremento de la confianza de los ciudadanos en búsqueda de la consolidación de una entidad cercana y eficiente, bajo los principios de transparencia, rendición de cuentas, servicio al ciudadano y participación ciudadana contemplados en el Plan Estratégico vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad contempla en sus objetivos y su política de calidad, establecer estrategias de comunicación permanente e identificar necesidades, observaciones, requerimientos y expectativas de los usuarios. Este documento contiene herramientas de planeación fundamentales para el manejo de carácter administrativo, operativo, informativo y publicitario de la comunicación interna y externa del ICCU. Así mismo, establece parámetros con respecto a los canales, métodos y actividades que le permiten facilitar la comunicación, el acceso a la información, la atención de consultas y requerimientos, y la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios que se ofertan.

Es importante precisar, que este plan estará bajo el liderazgo del grupo de Comunicaciones perteneciente a la Gerencia General del Instituto y el proceso de Atención al Ciudadano, sin embargo, vincula transversalmente para su implementación, ejecución y seguimiento a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, con el ánimo de generar una cultura de comunicación interna y externa, oportuna, veraz y pertinente a través de los canales oficiales.

En toda organización la gestión de la comunicación es de vital importancia para el cumplimiento de las funciones de la misma, por lo tanto, debe constituirse en parte integral de sus procesos y procedimientos.

ALCANCE

El Plan define y direcciona las comunicaciones internas y externas y la imagen corporativa del Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca, velando por la correcta divulgación de la información; permitiendo la participación activa de las diferentes audiencias, trabajando articuladamente con los objetivos y las metas de la entidad para posicionar y fortalecer el Instituto, la marca de gobierno y el adecuado acceso a la información por parte de la población.

En concordancia con lo anterior, este documento define y direcciona el desarrollo de estrategias y acciones comunicacionales que permitan dar cumplimiento a las estrategias

de ejecución y divulgación del cumplimiento de las metas institucionales en el marco del Plan de Desarrollo “Cundinamarca, Región que Progresa” 2020-2023, de manera transparente y clara ante la comunidad y las diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales.

De igual manera, el Plan Estratégico de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, busca articular los lineamientos establecidos de atención al ciudadano que contemplan desde la recepción de las consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía ya sea de forma presencial, telefónica o virtual; y los parámetros con respecto a los canales, métodos y actividades que le permiten facilitar la comunicación, el acceso a la información, la atención de consultas y requerimientos, y la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios que se ofertan, propendiendo así al fortalecimiento de la identidad, la interacción y el acceso a la información por parte de los funcionarios.

Su aplicación es de carácter permanente y obligatorio por parte de todos los trabajadores oficiales, servidores públicos, y contratistas del Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca ICCU e involucra el cumplimiento de las siguientes responsabilidades.

Responsabilidad servidores: los servidores públicos que tengan definidas dentro de sus funciones la atención a los ciudadanos y generación de comunicaciones, son responsables de:

- Dar respuesta a los ciudadanos frente a las consultas u orientaciones requeridas.
- Dar orientación respectiva y adecuada a los ciudadanos, cuando no se pueda dar respuesta directa.
- Generar información veraz debidamente soportada

Responsables de Área (subgerentes-Jefe Oficina Asesora Jurídica, Gerencia General, funcionarios designados)

Son responsables de consolidar y presentar al proceso de Atención al Ciudadano el informe del Área frente al grado de precepción del ciudadano, en los plazos establecidos en cada uno de los protocolos consignados en el presente documento.

Garantizar que se atiende, orienta y da respuesta de manera oportuna y asertiva a los requerimientos de los ciudadanos.

Responsable proceso de Atención al Ciudadano:

Responsable de elaborar el informe de atención a PQRS y satisfacción del ciudadano consolidando la información de todas las áreas.

Responsable grupo de Comunicaciones:

Responsable de manejar las redes sociales del Instituto, acompañar las publicaciones en medios impresos, web, de televisión o radio y elaborar las piezas gráficas, impresas y audiovisuales, respetando los principios del Código de Integridad y los valores de buen servicio.

1. OBJETIVO GENERAL

Generar lineamientos respecto a la comunicación interna y externa de la entidad, contemplando la atención de PQRS, requerimientos, solicitudes de información, orientación y evaluación de la satisfacción del usuario, contribuyendo al cumplimiento de las metas institucionales y el fortalecimiento de la imagen de la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar acciones de mejoramiento para las tácticas comunicativas internas y externas que visibilicen la gestión de la entidad.
- Evaluar estrategias de posicionamiento de la imagen institucional del ICCU.
- Hacer de la comunicación y la imagen corporativa del ICCU, las herramientas clave para acercar el Instituto a la comunidad, promoviendo la participación ciudadana como un actor participativo en el desarrollo y cumplimiento de las actividades misionales.
- Generar estrategias de divulgación y promoción, teniendo en cuenta la gestión y cumplimiento de las metas establecidas por el Plan Departamental de Desarrollo "Cundinamarca, Región que Progresa 2020-2023".
- Implementar directrices, conductos, canales, interacción de comunicación interna y externa para los funcionarios y contratistas de la entidad, de manera que se encamine el cumplimiento de funciones al fortalecimiento institucional y valores de buen servicio.
- Identificar información de calidad en las diferentes subgerencias y oficinas, con el fin de transmitirla a la comunidad de una manera clara, eficiente y oportuna.
- Implementar acciones para prevenir posibles situaciones que amenacen la buena imagen, la veracidad y la credibilidad de la entidad.

3. DEFINICIONES

- **ATL:** *above The Line*. Consiste en emplear medios de difusión masivos dentro de la estrategia de comunicación para llegar al público objetivo de manera rápida e intensiva, logrando un impacto a mediano o corto plazo con beneficios directamente visualizados. Los medios ATL son: televisión, prensa (revistas especializadas, periódicos), radio, impresos (folletos, brochures).
- **Atributos de satisfacción:** características, referentes o estándares que espera el ciudadano de un servicio que se le presta.
- **BTL:** *below The Line*. Se trata de diferentes actividades como merchandising, eventos, actividades corporativas, sponsors, promociones, medios de difusión no convencionales y marketing directo, muestreo, entre otros muchos que clasifican como BTL. Son por esencia un canal de comunicación directo que permiten una relación inmediata con el público objetivo.
- **Canal Correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (*call centers*) y centros de contacto.
- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **Ciudadano:** persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **Cliente:** organización, entidad, persona, destinatario, beneficiario que recibe un producto y/o servicio.
- **Comunicación informativa:** campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato.
- **Comunicación mediática:** manera de comunicar a través herramientas comunicativas para llegar a sus receptores por medio de los medios de comunicación (radio, prensa, televisión), de los medios digitales y de ATL/BTL.
- **Comunicación organizacional:** campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la adecuada articulación de principios y acciones para alcanzar los

objetivos.

- **Discapacidad cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Discapacidad física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Discapacidad múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Encuesta:** es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.
 - La encuesta realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación similar, de modo que las diferencias son atribuibles a las diferencias entre las personas entrevistadas.
- **Mercurio:** software de gestión documental, permite la administración de archivo y control de registros radicados en la entidad.
- **Offline:** uso de medios de comunicación tradicionales (radio, prensa y televisión).
- **Online:** uso de medios de comunicación digitales (redes sociales, plataformas y páginas web).
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta.
- **Posicionamiento:** si se hace visible la gestión de la entidad, se logra adquirir una posición ante la sociedad. De la misma manera, la comunicación interna tiene que buscar hacer visibles a cada uno de los jefes, dando cuenta no solamente de los resultados de sus áreas, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que comportan estas decisiones.
- **PQRS:** denominación con la cual se identifican todos los tipos de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que lleva a cabo el ciudadano con la entidad. Corresponden a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias.
- **Proceso de medición:** conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud. (Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15).
- **Publicidad:** cuando se hace visible la gestión, se construye su relato tanto interna como externamente, acerca de cómo se está actuando y cuáles han sido los

resultados de esa gestión. A eso hay que darle publicidad.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Satisfacción de los usuarios:** percepción de los usuarios sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita.
- **Servicio al ciudadano:** es un conjunto de actividades que responden a las necesidades del ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de valores, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En la Administración Departamental, el servicio al ciudadano Es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de la gestión pública.
- **Solución:** es la pretensión de un usuario, peticionario o ciudadano, con relación a temas de competencia del Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca-ICCU-.
- **Sordera:** dificultad o imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida de la capacidad auditiva parcial.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Usuarios Externos:** todos los habitantes del departamento de Cundinamarca y la Nación e instituciones públicas y privadas del orden departamental y nacional, ciudadanos en general que requieran un servicio asociado a cualquiera de las dependencias de la Entidad.
- **Usuarios Internos:** se entiende por usuarios internos del ICCU, todos los servidores públicos que ejecutan los procesos y procedimientos (el hacer del día a día) en cualquiera de las dependencias de la Entidad, y que requieren información, la prestación de un servicio o la realización de actividades de carácter institucional o interinstitucional.

4. NORMATIVIDAD

El Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca ICCU, es un establecimiento público del sector descentralizado del orden departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente. En este orden de ideas está sujeta, en materia de comunicaciones y atención al ciudadano, a lo dispuesto por el Estado colombiano, a través de las normas o leyes expedidas para este fin:

NORMATIVA

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia • Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". • Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." • 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". • Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011." • Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" • CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2014) • Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Reglamenta la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública." • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 • Manual Operativo MIPG: 3ra dimensión: Gestión con valores para resultados: Política Gobierno Digital, Política de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana, 5ta dimensión: Información y Comunicación |
|---|---|

5. DIAGNÓSTICO

	Fortalezas:	Debilidades
	• El ICCU cuenta con un equipo de trabajo calificado, que facilita la información y apoya la verificación de la misma. • La comunidad conoce al Instituto y lo busca a través de las redes sociales.	• Desarticulación entre el área de comunicaciones y las demás dependencias del ICCU. • No se da una respuesta directa sobre las solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias a través de las redes sociales.

ANÁLISIS DOFA	• Cuenta con medios digitales para mostrar la gestión del ICCU. • Cuenta con equipos para realizar el cubrimiento de las actividades o eventos. • Recibe el lineamiento y asesoría de la Secretaría de Prensa para el desarrollo de mensajes y diseños para difundir.	• Difusión de material gráfico sin aprobación de Gerencia General. • No cuenta con un presupuesto específico para impresos (pendones, folletos, volantes, etc.) • Los equipos tecnológicos existentes son de buena calidad. Sin embargo, ya están desactualizados con las necesidades actuales del Instituto. • Algunas subgerencias no comparten su gestión y eso hace difícil difundir los proyectos del Instituto. • Las fotografías que envían para publicar no siempre son de buena calidad y eso afecta la imagen del Instituto.
	Oportunidades: • Relación con medios de comunicación regionales y nacionales. • Mecanismos de participación ciudadana. • Vincular las publicaciones con toda la información legal y jurídica para que los usuarios con dudas puedan acceder más fácilmente a la información. • Responder los comentarios negativos suele dejar una buena imagen del manejo de las redes sociales.	Amenazas: • Los comentarios negativos en las redes sociales pueden generar un mal clima dentro de la página y promover más opiniones mal intencionadas. • El uso de la imagen, logos y material audiovisual de la entidad para fines delictivos.

Matriz de comunicación interna y externa:

La matriz diseñada contempló los procesos de comunicación interna y externa reuniendo las acciones de fortalecimiento de comunicación institucional, encaminadas a transmitir mensajes de interés a los públicos internos y externos del Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU.

Grupos de interés:

La caracterización de los grupos de interés permitió identificar la necesidad de información: en primer lugar, indicaron los temas sobre los cuales están más interesados para luego seleccionar que tipo de información les gustaría recibir sobre la gestión realizada, resultados de gestión y garantía de derechos.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan, el grupo comunicaciones del Instituto garantizará la transparencia de la gestión, entendida como la información o publicidad de los proyectos y acciones que ejecute el ICCU, en beneficio de la comunidad. Igualmente, el fortalecimiento de la participación ciudadana, la correcta divulgación, la interlocución y la visibilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario recalcar que el objetivo de la ciudadanía cuando se dirige al ICCU, es obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRS. Por lo tanto, es importante ofrecer una herramienta que le permita al usuario cumplir sus objetivos, definiendo con claridad cuáles son las actividades que se llevan a cabo dentro de la entidad para dar respuesta a cada uno de sus requerimientos. El Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU, contempla en su proceso de Atención al ciudadano la identificación de usuarios y consultas, con el fin de definir quiénes son las partes interesadas, sus requisitos y la estrategia de gestión, esto establecido en la caracterización de partes interesadas.

En segundo lugar, existe una preocupación particular por facilitar a la ciudadanía la formulación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) esto en aras de permitir al ciudadano el acceso a la información y la pronta respuesta a sus requerimientos de acuerdo con los términos de ley y la normatividad nacional y departamental vigente.

7. EJES ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES

7.1. La información como bien colectivo:

Teniendo en cuenta que el Instituto es una entidad pública, es un deber divulgar información verificada, garantizando en todo momento la transparencia y el acceso a la gestión pública. Siendo la comunicación la manera como se expresa y difunde la cotidianidad del ICCU.

Lineamientos:

- El grupo de comunicaciones del Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU, se compromete a hacerse cargo de la comunicación y la información como bien público y a otorgar estrategias orientadas al fortalecimiento de la identidad institucional de acuerdo con el Plan Estratégico y los procesos comunicativos.
- La gestión comunicacional está enfocada a construir, proyectar y mantener la identidad corporativa y la imagen institucional del ICCU.
- La comunicación es en doble vía. Por ende, el área de comunicaciones del ICCU, debe contar con canales de comunicación que permitan generar una retroalimentación con los diferentes grupos de interés para lograr una comunicación enfocada al servicio.
- El Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU, contempla en su articulación con el proceso de atención al ciudadano la identificación de usuarios y consultas, con el fin de definir quiénes son las partes interesadas y las estrategias de gestión.

7.2. La comunicación como estrategia de rendición de cuentas:

La Rendición de Cuentas permite tanto a la ciudadanía como a los organismos de control, hacer un examen de los recursos públicos y de las responsabilidades que sobre lo público tienen los administradores. También es una forma de hacer seguimiento y evaluación, es decir, de revisar las acciones y actividades de los funcionarios y de su contribución al cumplimiento de los objetivos propuestos, el establecimiento de planes de mejora para lograrlo de cara a una ciudadanía empoderada con el rol de ejercer un proceso articulado de control social y político frente al desempeño institucional de la entidad.

Los medios digitales, que en principio tienen el fin de acercar, permiten difundir la gestión, estar en contacto con la comunidad y servir como mecanismo de rendición de cuentas. Es a través de estas herramientas que se logra la comunicación pública como un bien común.

Lineamientos:

- El grupo de comunicaciones del ICCU, se compromete a gestionar la información sobre la gestión, los avances y las acciones del Instituto, para divulgarla a través de las redes sociales, por medio de cuentas creadas desde el ICCU, en: Facebook, Twitter e Instagram. Así como, en los medios masivos donde se tenga participación: radio, televisión, impresos.

- La participación ciudadana debe darse en los medios digitales tales como las redes sociales. Por ello, es necesario dar respuesta a la comunidad cuando por medio de estos canales exponen sus solicitudes, quejas, reclamos o peticiones.
- Articular los lineamientos propuestos desde la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Prensa del Departamento, con el fin de publicar semanalmente un boletín de difusión con temas como:
 - Gestión de recursos
 - Cumplimiento de planes, programas y proyectos PDD.
 - Indicadores alcanzados
 - Impactos de la gestión
 - Acciones de mejoramiento institucional
 - Desarrollo de espacios de diálogo con grupos de interés
- Consolidar el informe de Rendición de Cuentas del ICCU como un ejercicio de control social que debe ser socializado con el propósito de retroalimentar año a año la ejecución de los espacios de participación ciudadana, el contenido y el cumplimiento de actividades misionales
- Coordinar con las Subgerencias y Oficinas de la Entidad una oportuna respuesta a las inquietudes y preguntas de los ciudadanos que surjan en el marco del diálogo de rendición de cuentas en un espacio de 15 días hábiles por los diferentes canales de atención dispuestos para este fin.

7.3. La imagen institucional como mecanismo de identidad:

La imagen institucional integra las estrategias comunicativas que se generen. Es a través de lo visual que el ICCU puede fomentar y fortalecer la identidad interna y externa.

Lineamientos:

- La imagen corporativa debe usarse con pulcritud y respeto por la misma, sin manipulaciones y respetando la línea gráfica que se determina con el apoyo de la Secretaría de Prensa de la Gobernación de Cundinamarca.
- El uso del logo de igual manera no puede ser manipulado ni cambiado parcial o totalmente.
- Ninguna pieza gráfica de la entidad o publicación será producida o socializada sin que cuente con la revisión y aprobación del área de comunicaciones del Instituto. Si es el caso también tendrá la aprobación de la Gerencia General.

- Facilitar a la ciudadanía la formulación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) a través de canales de atención presenciales y virtuales esto con el fin de permitir el acceso al ciudadano a la información y pronta respuesta.

7.4. Comunicación organizacional:

Está orientada a la construcción de una cultura organizacional que proyecte compromiso, transparencia, sentido de pertenencia, conocimiento preciso de la entidad, relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos del ICCU. Para ello, se determinan mecanismos comunicativos que garanticen esa construcción conjunta.

Lineamientos:

- El grupo de comunicaciones en el ejercicio de su función genera estrategias de comunicación organizacional para fomentar la apropiación de la misión, visión, principios, objetivos y metas institucionales en los funcionarios y contratistas de la entidad, con el apoyo de la Oficina Administrativa y Financiera del Instituto.
- Se encuentran dentro de la comunicación oficial del ICCU, las circulares, correos electrónicos, visitas realizadas por funcionarios de la entidad, acompañamientos solicitados por el despacho del Gobernador y carteleras. Como complemento, el área de comunicaciones se compromete a generar medios visuales y nuevos canales de información (como el boletín interno) para fortalecer el sentido de pertenencia por la entidad y el acceso a la información.

7.5. Vocerías institucionales:

El Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU, tiene como voceros institucionales, en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios o escenarios a la cabeza visible de la Entidad (Gerente general), como legitimadora oficial de la información y las noticias generadas en la organización y a los subgerentes y jefes de oficina.

Lineamientos:

- Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional debe ser consecuente con la visión y la misión del ICCU, donde se reflejen los valores, los principios y el carácter proactivo de la entidad, citando las fuentes que originan la información, cuando ello sea necesario.
- El ICCU, tendrá como legitimador de la información a la cabeza visible de la entidad o a quien delegue de acuerdo con el tema que se aborde.

8. EJES ESTRATÉGICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1. Atributos de servicio y comunicación con la ciudadanía:

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco de contribuir al fortalecimiento de la relación “Estado - Ciudadano”, dentro del entendimiento de la administración pública, como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los atributos de buen servicio que deben tener los servidores públicos. Las pautas para el comportamiento de los servidores públicos en el ICCU, en la atención al usuario son:

Actitud de Servicio: es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Buen Trato: se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.

Calidad: el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Efectivo: resuelve lo pedido

Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Preocupación y respeto por el ciudadano: el ciudadano debe tener una percepción inmediata de la calidad del servicio prestado y que es una prioridad para el funcionario colaborar en la solución de sus inquietudes

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Trato digno: cortés pero también sincero.

Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, serán construidas con el objetivo de ayudar o a brindar solución aceptable a la petición y se demuestre que al peticionario y a su requerimiento la importancia del mismo, siempre por parte de los colaboradores del ICCU, y con la firme intención de prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

8.2. Consideraciones generales para la calidad del servicio y respuesta en la atención al ciudadano y los diversos tipos de población

Atención presencial: Está Integrado por los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías, orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público que forma parte del equipo de trabajo del ICCU, debe tener en cuenta:

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés.
- El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
 - Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
 - Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
 - Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
 - Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
 - Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
 - Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos - clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.
-
- La postura: la que se adopta mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

Atención virtual: redes sociales corporativas. El ICCU, cuenta con un espacio de interacción social para colaborar, compartir conocimiento y difundir acciones, tanto interna como externamente, creando una comunicación fluida y bidireccional para conectar personas que comparten intereses o actividades similares.

A la fecha se manejan las siguientes redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/ICCUGOB>
- Instagram: <https://www.instagram.com/iccugob>
- Twitter: <https://twitter.com/ICCUGOB>

Correo electrónico: el uso del correo electrónico o e-mail, para la atención al usuario es una alternativa que complementa y facilita las formas de interacción con el usuario, en especial con el usuario interno.

A la fecha se manejan los siguientes correos electrónicos:

- contactenosiccu@cundinamarca.gov.co
- notificacionesjudicialesiccu@cundinamarca.gov.co

Recepción de solicitudes de derechos de petición a través de correo electrónico:

- Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición presentado ante la Entidad a través de los correos electrónicos oficiales y posterior radicación en el Sistema PQR.
- En caso de que la petición se recepcione a través del correo electrónico de un funcionario, la misma deberá redireccionarse al correo electrónico: contactenosiccu@cundinamarca.gov.co para su debido registro y asignación de número de radicado.
- El procedimiento termina con el envío de la respuesta al solicitante, procediendo a realizar el cierre del expediente.

Recepción de solicitudes de derechos de petición a través de redes sociales:

En aras de garantizar una comunicación con doble direccionalidad, y en concordancia con la regulación amplia del derecho de petición -que está en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo- se constituye que las redes sociales son un medio idóneo para ejercer el derecho de petición ya que permiten una comunicación bidireccional entre instituciones y usuarios, es por esto que los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltos por la entidad.

Después de recibir la petición por las redes sociales, la entidad a través del grupo de comunicaciones podrá evaluar si genera respuesta directa al peticionario o si redirecciona la petición al área encargada informando oportunamente al usuario el estado de su solicitud y el número de radicado otorgado para el mismo. Es menester aclarar que independiente

sea el trámite que se realice con la solicitud, no se puede solicitar al peticionario redirigir la solicitud.

De acuerdo a las leyes vigentes, la entidad tiene 15 días hábiles para resolver, en términos generales, los derechos de petición. Cuando se trata de la petición de documentos tienen 10 días hábiles, y cuando se trata de una consulta a una autoridad sobre un tema relacionado con su cargo, son 30 días hábiles. En el caso de las redes sociales, esos plazos se cuentan desde el momento en que son recibidas por estas redes como Facebook, Twitter o Instagram. Si no se cumplen esos plazos, la entidad puede dar lugar al inicio de procesos disciplinarios.

Para su uso de los mecanismos mencionados es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Limitar la longitud de la firma. Máximo tres líneas.
- No escribir en mayúsculas sostenidas en mensajes completos. Dificulta la lectura y denota un tono alto de voz.
- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
- No utilizar contenidos ofensivos o discriminatorios.
- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Contestar la solicitud en un plazo de tiempo razonable.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
- Saludar y despedirse de manera formal.
- No enviar correos masivos; si envía por necesidad un correo a una lista de personas, coloque su dirección en el campo de *copia oculta* (CCO)
- El correo electrónico debe tener un título que refleje el contenido del mensaje.
- Si piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, conteste inmediatamente.
- En un correo electrónico formal no incluya emoticones*. (Ícono, figura simbólica o signo que refleja las emociones y vivencias de las personas).
- Utilizar asteriscos y subrayados para destacar el texto que sea de interés. Sirven para enfatizar palabras y mejorar la legibilidad en muchos casos.
- Asegurarse de que la dirección de correo del destinatario esté correctamente escrita.
- Enviar solo lo que le quiere comunicar o lo que le han pedido.
- Llenar siempre el asunto del mensaje.
- Tener cuidado con la ortografía y con las contracciones de palabras.
- Si ha mantenido algún otro mensaje con el destinatario del mismo, puede dejar el texto anterior debajo del que usted escriba para recordar detalles o puntos importantes o de interés.

Atención preferencial: es aquella atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del

perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

Situaciones particulares como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y periodistas.

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** una vez entran a la Entidad, el servidor público debe orientarlos al área a la cual se dirijan. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- **Niños, niñas y adolescentes:** los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
 - Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
 - No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
 - Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
 - Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

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

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

Grupos étnicos minoritarios: a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un intérprete vinculado al sector central de la Gobernación.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad: conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Discapacidad visual:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo". Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Discapacidad auditiva, sordera o hipoacusia:

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

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordo ceguera:

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

Atención a personas con discapacidad física o motora:

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

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

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

Atención a personas con discapacidad mental:

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

Atención a personas de talla baja:

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

Atención a periodistas:

- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

8.3. Consideraciones generales para la atención de PQRS

El objetivo de establecer un protocolo para la atención de PQRS, es gestionar de forma oportuna, clara y completa las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los usuarios al Instituto; generando claridad en los canales de comunicación que pueden emplearse para la formulación de este tipo de requerimientos, así como en las actividades que debe desarrollar cada uno de los servidores públicos de la entidad para facilitar el trámite.

El protocolo inicia con la recepción de PQRS, la designación del funcionario responsable de la respuesta, la respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos y finaliza con el análisis de datos y el informe a la alta dirección.

Es importante tener en cuenta que toda actuación que inicie cualquier persona ante el Instituto, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Teniendo en cuenta la definición de petición, sólo se deben radicar las comunicaciones que requieren respuesta. Aquellas que no requieren respuesta se radicarán bajo el concepto de "comunicaciones" definido en el Sistema de Gestión Documental.

El Código Contencioso y de Procedimiento Administrativo contempla la posibilidad de ampliar el plazo para las respuestas, hasta por el mismo tiempo establecido inicialmente, justificando la necesidad de la entidad por la complejidad de los temas objeto del derecho de petición.

Cada dependencia del ICCU, cuenta con un funcionario designado para conformar Atención al Ciudadano, responsable del recibo de correspondencia radicada en la Ventanilla Única de atención al ciudadano.

8.3.1 Procedimiento para las peticiones incompletas

En virtud del principio de eficacia, cuando la Entidad 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.

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

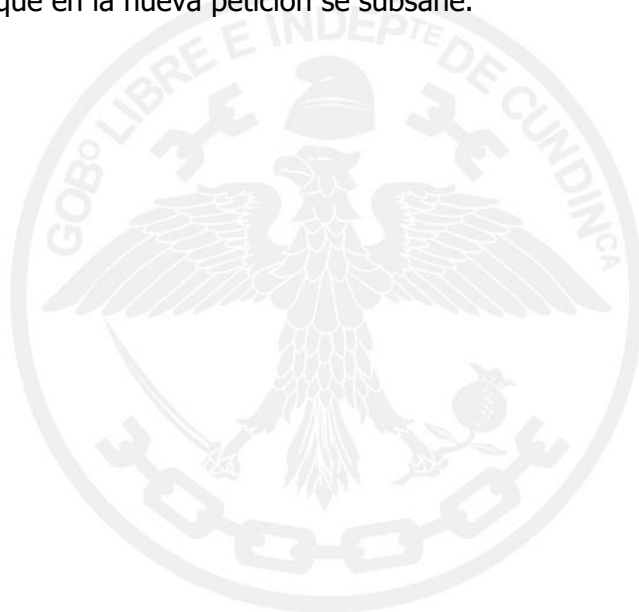
Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Entidad 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.

Desistimiento expreso de la petición. El ciudadano podrá desistir en cualquier momento de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

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 Entidad 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.



8.3.2. Actividades Para La Atención De PQRS

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / EVIDENCIA
1	Radicación ventanilla	La funcionaria de ventanilla recibe los requerimientos y documentos externos, diligenciando la información básica del usuario remitente (nombre, teléfono, dirección) en el sistema mercurio, genera número de radicado e imprime un <i>sticker</i> , uno para el documento original y el otro para la copia que se devuelve al usuario. Si la petición es telefónica se informa al usuario que debe presentar por escrito su petición. Si es del despacho del Gobernador se recibe mediante correo electrónico asignado, y se debe dar respuesta. Si es a través de la plataforma (contactenosiccu@cundinamarca.gov.co) es recibida por el funcionario y designado vía Mercurio. Si es por medio virtual se emitirá un mensaje en donde se referencie los medios los cuales pueden formalizar su solicitud (ventanilla única correspondencia, contactenosiccu@cundinamarca.gov.co y formulario página web). Lenguas nativas en caso de que se allegue un requerimiento de este tipo se buscara apoyo con nivel central (Secretaría de Desarrollo Social) para dar trámite.	Servidor público Ventanilla	Radicación Mercurio Correo electrónico
2	Reparto comunicaciones	Con el documento original se tramita al interior del ICCU, para lo cual debe escanear el documento y lo enruta por el sistema mercurio a la dependencia responsable para su gestión. Los documentos físicos relacionados con contratos y convenios suscritos desde el año 2014 en adelante deben ser entregados al archivo de la entidad, para los documentos físicos relacionados a contratos y convenios suscritos antes del año 2014, deben remitirse al área correspondiente.	Servidor público Ventanilla	Reparto Mercurio
3	Asignación Subgerente	El (la) funcionario(a) responsable de la labor secretarial de cada área analiza el documento y lo dirige para el trámite correspondiente según competencia, en caso de no conocer la temática, se realiza la asignación al jefe del área, para que sea este, quien determine la responsabilidad de trámite y respuesta. Si la solicitud es una comunicación que no requiere respuesta el funcionario encargado tiene la opción de finalizar el procedimiento.	funcionario(a) responsable de la labor secretarial-Jefe de área	Modulo asignación subgerencia mercurio
4	Generar respuesta	El funcionario que ha sido delegado para dar el trámite o respuesta, debe tramitar la respuesta correspondiente dando cumplimiento a los términos establecidos. (Revisar la tabla de términos) <i>*Nota: se da respuesta al requerimiento sin discriminar el medio por el cual se realiza la solicitud (radicado en la ventanilla única de correspondencia a través del sistema Mercurio, a través de la plataforma, etc.)</i> <i>Si el peticionario radicó la solicitud en el sistema de información de la Gobernación, debe remitirse copia de la respuesta a la Secretaría Privada del Despacho del Gobernador.</i>	Funcionario delegado para trámite y respuesta	Modulo proyectar respuesta Mercurio
5	Aprobación Subgerente	Con la respuesta proyectada y debidamente sustentada, se remite al subgerente para su revisión, modificación, aprobación y/o firma. Cuando el trámite sea responsabilidad del área, se pasa a la actividad 7, en caso de que requiera trámite con la Gerencia General se pasa a la actividad 6.	Jefe de área	Modulo probación subgerente Mercurio
6	Firma Gerente	Con la información proyectada, revisada y aprobada por el jefe del área, el Gerente General revisa, solicita modificación, aprueba y/o firma.	Gerente general	Modulo probación subgerente Mercurio
7	Impresión	Se remite el documento aprobado al funcionario responsable en este caso la secretaria de cada área, quien será la encargada de enviar la respuesta proyectada a su respectivo destinatario por medio electrónico o correo certificado.	funcionario(a) responsable de la labor secretarial-Jefe de área	Modulo probación subgerente Mercurio
8	Informe consolidado PQR	El funcionario facilitador del proceso de atención al ciudadano se encargará de consolidar la atención a respuestas de PQRS, Mediante el sistema de Gestión documental Mercurio, que generará un reporte estadístico por subgerencia para medición de indicadores	Servidor público designado (facilitador del proceso)	Informe comportamiento PQR por área

8.3.3. Tabla de términos de respuesta a solicitudes:

La institución ha establecido de acuerdo con los requisitos de ley, los siguientes términos de respuesta:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de petición	Quince (15) días hábiles
Peticiones de documentos y de información (termino especial, ley 1755 del 2015)	Diez (10) días hábiles
Certificaciones	Quince (15) días hábiles
Quejas sobre funcionarios	Quince (15) días hábiles

8.4. Lineamientos generales para la prestación del servicio de correspondencia.

Es importante que cada uno de los funcionarios del ICCU contemple las actividades establecidas por la Subgerencia Administrativa y Financiera para el trámite de correspondencia esto con el ánimo de regular el trámite de acuerdo con la circular 012 de 22 de marzo de 2017 y el contrato suscrito con la respectiva empresa de correo, entidad que realiza el envío de la documentación.

8.5. Lineamientos generales para funcionarios, contratistas de los puntos de radicación y atención al ciudadano en la Gobernación de Cundinamarca - ICCU

La formulación de lineamientos, se debe sustentar en una identificación precisa de las expectativas y requisitos de los usuarios como son:

- Recibir un trato respetuoso y considerado
- Garantizar atención personal al público en los horarios establecidos por la entidad.
- Ser atendidos diligentemente sin distinción
- Recibir para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos un servicio
- eficiente acorde con sus necesidades.
- Que se le respeten sus derechos como ciudadanos

9. CANALES DE COMUNICACIÓN

La difusión y divulgación de los programas y proyectos del Instituto en informes, internet, prensa, radio o televisión, reúne la investigación, elaboración, redacción, edición de documentos escritos, informes, diseños, etc., que son el soporte de los comunicados de prensa, las publicaciones y las demás difusiones emitidas por el ICCU.

La elaboración de los contenidos tiene revisión y edición manteniendo los lineamientos del mensaje, de acuerdo con lo establecido en la estrategia de comunicación, con el fin de garantizar que los contenidos publicados estén acordes a la institucionalidad y al enfoque planteado. La articulación de las diferentes áreas del ICCU, para la divulgación por parte del área de comunicaciones debe estar apoyada en la información de los programas, proyectos, servicios y actividades ejecutadas.

Formulario Electrónico: el Instituto ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición de la comunidad en el portal web de la Entidad, a través del siguiente link: <http://www.iccu.gov.co/Home/pqrs>.

Contenido del formulario electrónico

Que los requisitos establecidos y estándares de seguridad para el formulario electrónico de PQRS fueron tomados de la resolución 3564 del 2015 "MINTIC" y Norma técnica Colombiana NTC 5854 respectivamente, con los siguientes campos:

- Tipo de solicitante: persona natural, persona jurídica, niño, niña, adolescente, apoderado y anónimo, como valor agregado a denuncias sobre presuntos hechos de corrupción.
- Tipo de trámite: petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud, denuncia. Para el tipo de solicitud denuncia se habilitará el campo de anónimo si el peticionario así lo requiere.
- Tipo de Identificación (ID): Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Número de Identificación Tributaria – NIT, anónimo y otro.
- Nombres y apellidos del solicitante: persona jurídica, persona natural y/o razón social.
- Dirección de residencia: lugar de domicilio habitual.
- País: país de residencia del solicitante o peticionario.
- Departamento: departamento de residencia del solicitante o peticionario.

- Municipio: municipio de residencia del Solicitante o peticionario.
- Correo electrónico: dirección electrónica mediante el cual se le notificará al peticionario el acuse de recibido de su requerimiento.
- Teléfono fijo o móvil: campo en el cual la entidad podría comunicarse con el solicitante o peticionario en caso de requerirlo.
- Descripción de la solicitud: campo en el cual el solicitante o peticionario contará hasta con 900 caracteres para presentar su requerimiento.
- Notificación de medio de envío de respuesta: el formulario electrónico cuenta con un campo para aclarar de qué forma el peticionario desea recibir la respuesta a su requerimiento, permitiéndole dos opciones: Correo certificado o por correo Electrónico.
- Identidad reservada: de acuerdo al anexo dos (2) de la Resolución 3564 del 2015, "MINTIC", numeral 1.14; la solicitud del peticionario que se redireccionará a la página de la Procuraduría General de la Nación, como lo establece la Ley de Transparencia 1712 del 2014 Parágrafo del Artículo 4.
- Solicitudes nónimas: para toda solicitud anónima de la cual no se evidencie información del destinatario, la respuesta al requerimiento será publicada en la página web del ICCU, durante cinco (5) días hábiles para consulta del interesado; de acuerdo a la ley 962 de 2005 artículo 81 y ley 1437 de 2011 artículo 69.

Formato para solicitar información pasiva: de acuerdo al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Instituto ICCU, ha diseñado el formato solicitudes de información pasiva, que se encuentra a disposición de la comunidad en la ventanilla única de correspondencia de la Entidad y que está regida por la resolución 125 del 2019.

Atención telefónica

El medio de atención y asesoría telefónica que dispone el usuario del ICCU, aprovechado las funcionalidades de voz presente en la línea telefónica fija, es de gran importancia debido a la naturaliza de nuestros ciudadanos, que se encuentran localizados en los 116 municipios del Departamento.

Los servidores públicos tienen la obligación de contestar la línea o extensión que les ha sido asignada, atender todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece la Entidad.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Tener claro el inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada oportunamente.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"
- Al finalizar la atención, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder. Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe hacerse, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias: la entidad cuenta con un buzón de quejas reclamos y sugerencias, en donde adicionalmente se recepcionan algunas de las encuestas de satisfacción. Está ubicado en la ventanilla única de correspondencia

El facilitador del proceso de atención al ciudadano realiza la apertura del buzón una vez por semana con el fin de dar respuesta a las solicitudes allí presentadas y archiva las respectivas encuestas de satisfacción, con el fin de dar cumplimiento al protocolo de atención al ciudadano.

La utilización del buzón de sugerencias se orienta a:

- Generar espacios de participación a la Ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía, acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en el ICCU.

- Obtener retroalimentación de los usuarios para el análisis y la aplicación de los correctivos pertinentes y emprender las acciones de mejoramiento continuo.

Carteleras: las carteleras son espacios para exponer la información que se quiere dar a conocer de manera generalizada, es importante cumplir con especificaciones puntuales a la hora de adicionar cualquier material. Las principales especificaciones son:

- Información clara y gráficos de rápida y amena lectura.
- Servicios e instituciones de la Entidad.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura axiológica).
- Noticias.
- Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos métodos y medios de atención al usuario
- Publicación de los horarios de atención al usuario, y asegurar la prestación continuada del servicio en horario establecido por la entidad.

10. LÍNEAS DE ACCIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El área de comunicaciones, como parte de la Gerencia General, deberá garantizar que su gestión esté orientada al fortalecimiento de la participación ciudadana y la visualización de las acciones que emprende el ICCU, a partir de procesos comunicativos.

Gestión de la comunicación externa:

- Hacer seguimiento a los asuntos gubernamentales (local y nacional) y del sector infraestructura.
- Trazar lineamientos para la participación de la Entidad en programas, proyectos, congresos, conversatorios para su posicionamiento en la región y el país.
- Definir y gestionar las relaciones con la ciudadanía, entidades pertenecientes a la Gobernación de Cundinamarca y entidades externas del orden nacional, departamental y municipal
- Elaborar y ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano
- Brindar soporte a las subgerencias técnicas y oficinas que mantienen contacto directo con los usuarios externos estratégicos clave, velando porque los mensajes, el tono y los medios cumplan con los lineamientos institucionales.
- Diseñar, producir y gestionar medios/canales de comunicación externos.
- Diseñar, gestionar y hacer seguimiento a las estrategias de comunicación externa.
- Preparar material especializado para el relacionamiento entidades externas. (Presentaciones, guiones, discursos, conferencias)

Gestión de la comunicación interna:

- Crear, divulgar y promover el cumplimiento de los lineamientos de comunicación interna.
- Diseñar, producir y direccionar mensajes/ líneas narrativas.
- Diseñar, producir y gestionar medios/canales de comunicación internos.
- Crear estrategias de participación, reconocimiento y acompañamiento de las labores desempeñadas por el ICCU.
- Gestionar la comunicación de los líderes y asesorar la comunicación de las áreas
- Crear estrategias de aprendizaje para los funcionarios sobre los procesos de comunicación, información y formación.

Gestión de comunicación digital:

- Difundir diariamente las noticias de gestión de la entidad y distribuirlo internamente.
- Gestionar el relacionamiento con la Secretaría de Prensa (bases de datos, comunicaciones permanentes y periódicas, respuestas ante requerimientos, boletines de prensa, kit de prensa, ruedas de prensa, reuniones 1 a 1, entrega de material clave, rectificaciones).
- Coordinar la gestión de crisis informativas con el responsable de la estrategia digital.
- Hacer monitoreo al manejo del mensaje corporativo en medios de comunicación
- y hacer las rectificaciones correspondientes.
- Gestionar la presencia del Instituto en publicaciones especializadas.

11. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicaciones se implementará a través de la articulación de actividades de divulgación, promoción y socialización de la gestión y la oferta institucional, a través de tres (3) componentes:

- **Comunicación externa y gestión de medios:** la estrategia de comunicación externa y gestión de medios tiene como fin posicionar a la entidad en los medios masivos y regionales de comunicación como una entidad líder en la ejecución de proyectos de infraestructura física.
- **Comunicación interna:** la estrategia de comunicación interna busca desarrollar mecanismos de comunicación institucional que contemplen acciones de sensibilización, promoción y divulgación de información de interés para el ICCU, con el fin de contribuir al mejoramiento del clima laboral.

- **Comunicación digital:** la estrategia de comunicación digital busca dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, con el fin de mantener informada a la ciudadanía. Adicionalmente, busca fortalecer la imagen de la institución y la oportuna información sobre la gestión institucional de la entidad

SEGUIMIENTO

El cumplimiento y ejecución de las actividades establecidas en los procesos y su seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano 2020 - 2022 se realizará de la siguiente manera:

REPORTES	RESPONSABLE
• Reporte mensual de visibilidad y métrica de redes sociales	Funcionario grupo de prensa
• Reporte mensual de seguimiento y estado de respuesta de PQRS	Funcionario proceso de atención al ciudadano
• Reporte tabulación encuestas satisfacción al ciudadano	Funcionario proceso de atención al ciudadano

(ORIGINAL FIRMADO)

NANCY VALBUENA RAMOS

Gerente General ICCU

Revisó y proyectó: Grupo de Planeación – ICCU

