MANUAL DE ATENCIÓN

AL CIUDADANO

ICCU
INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA

CUNDINAMARCA ¡REGIÓN Que Progresa!

Gobernación de Cundinamarca

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

OBJETIVO **3**

ALCANCE **3**

1. DEFINICIONES **5**

2. NORMATIVIDAD **7**

3. LINEAMENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO **8**

4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO: **9**

4.1 Atributos del buen servicio **9**

5. CANALES DE ATENCION DEL ICCU **10**

Recomendaciones Atención Presencial 10

Atención Virtual 11

Formulario Electrónico 13

Formato para solicitar Información Pasiva: 14

Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias 15

Carteleras 15

ATENCIÓN PREFERENCIAL **16**

Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas 16

Niños, Niñas y Adolescentes 16

Personas en Situación de Vulnerabilidad 16

Grupos Étnicos Minoritarios 17

Personas en Condición de Discapacidad 17

6. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS: **19**

7. Tabla de términos de respuesta a solicitudes: 22

8. Niveles de complejidad **22**

9.Lineamientos generales para la prestación del servicio de correspondencia. **23**

10.Lineamientos generales para funcionarios, contratistas de los puntos de radicación y atención al ciudadano en la Gobernación de Cundinamarca - ICCU **24**

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca ICCU, comprometido con la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en la búsqueda de una gestión más cercana y eficiente, desarrolló la presente herramienta como como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad contempla en sus objetivos y política de calidad, las de establecer estrategias de comunicación permanente e identificar necesidades, observaciones, requerimientos y expectativas de los usuarios. Por lo anterior, éste manual pretende establecer 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.

OBJETIVO

Establecer lineamientos, actividades y canales para la atención, orientación y resolución de inquietudes de la ciudadanía, y gestionar de manera clara, oportuna y completa las peticiones, quejas y denuncias que presenten los usuarios ante el Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU, de acuerdo con los términos legales, y teniendo en cuenta los canales de comunicación establecidos. Lo anterior, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

ALCANCE

Las actividades aquí descritas contemplan desde la recepción de las consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía ya sea de forma presencial, telefónica o virtual, el direccionamiento a los responsables de la respuesta, la respuesta al usuario que realiza la solicitud, y el posterior informe a la dirección del proceso, con el fin de facilitar las actividades que permiten el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía y establecer lineamientos con respecto a la forma de realizar solicitudes.
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.

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.

1. DEFINICIONES

- **Atributos de satisfacción:** características, referentes o estándares que espera el ciudadano de un servicio que se le presta.
- **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).
- **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 Esla 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.
- **Mercurio:** software de gestión documental, permite la administración de archivo y control de registros radicados en la entidad.

2. 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	
• 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	• 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

3. LINEAMENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es importante tener en cuenta 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 con el fin de definir quiénes son las partes interesadas, sus requisitos y la estrategia de gestión, esto definido en la Caracterización de Stakeholders.

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.

Teniendo en cuenta lo anterior el Instituto de Infraestructura y concesiones contempla dos protocolos de atención: Protocolo de Atención al usuario y Protocolo Para la Atención de PQRS.

4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO:

El objetivo del protocolo de atención al usuario es establecer los canales y actividades a seguir para la atención, orientación y resolución de inquietudes de la ciudadanía. Es aplicable a todas las consultas físicas, virtuales o telefónicas que presentan los ciudadanos a la entidad frente a los servicios que presta.

Inicia con la recepción de las consultas de la ciudadanía, continua con la respuesta a la consulta por cualquiera de los canales previstos por la Entidad, la realización de la encuesta de satisfacción al porcentaje de los usuarios determinado en el respectivo procedimiento, y termina con el análisis de datos y el informe a la Dirección.

4.1 Atributos del buen servicio:

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 distingos, 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.

5. CANALES DE ATENCION DEL ICCU

El Instituto de infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

Recomendaciones Atención Presencial

Integrado por todos 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 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 adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo**: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos. Todos los servidores del ICCU deben estar familiarizados con la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de impresión y fotocopiado, y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

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 y Twitter

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.
Entre las principales ventajas de su uso se destacan:

• Reduce los tiempos de respuesta entre los usuarios al momento de enviar y recibir información.
• Agiliza las tareas cotidianas de las áreas.
• Es un medio eficiente de comunicación entre áreas.
• Evita el uso innecesario de papel.
• Permite generar una buena administración del tiempo.
Para su uso 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 y/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.
• Escribir un saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta tradicional.
• 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.

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 del2015 "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 tramite: 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 Envió 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 del2015, "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 Articulo 4.
- Solicitudes Anónimas: 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 articulo 81 y ley 1437 de 2011 articulo 69.

Formato para solicitar Información Pasiva:
De acuerdo al plan anticorrupción el Instituto ha diseñado el formato para 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. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

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 der 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.

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 para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, según 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. En caso de atención presencial:

✓ 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, palanqueras 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 acompañante que hable español.
✓ 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 aniñado, 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, Sordas o Hipoacúsicas:**

✓ 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 Sordoceguera:**

✓ 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.

6. PROTOCOLO 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 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.

6.1 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.

6.2 Actividades Para La Atención De PQRS

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / EVIDENCIA
1	**Radicación en 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 *sticker*, 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, acontactenosiccu@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 (Secretaria de Desarrollo Social) para dar trámite.	Servidor público Ventanilla	Radicación Mercurio Correo electrónico
2	**Reparto de 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) **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.)* *Si el peticionario radicó la solicitud en el sistema de información de la Gobernación, debe remitirse copia de la respuesta a la Secretaria Privada del Despacho del Gobernador.*	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 tramite 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 PQRSD, 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

7. 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. Niveles de complejidad

Para brindar un servicio de excelencia para todos los usuarios, los colaboradores que hacen parte del proceso de Atención al ciudadano realizan la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y las clasifican según su nivel de complejidad para determinar cuáles de ellas deben ser gestionadas por una instancia diferente.

Los criterios para la estrategia y clasificación de las PQRS son de acuerdo con la inmediatez de respuesta así:

• **Complejidad o nivel 1 Urgente, Trámite inmediato:** Corresponde a la Atención de los requerimientos relacionados con toma de decisiones, posibles emergencias viales que se presenten en el Departamento, Asamblea Departamental y solicitudes allegadas por entes de control (Contralorías, Fiscalía, Procuraduría, etc.). Son aquellas solicitudes que, para su respuesta involucran la recopilación de datos o información de varias áreas del Instituto.

a. Consolida: Oficina Asesora de Gestión Jurídica y Contractual
b. Tiempo de consolidación: 3 días (o según tiempo de respuesta indicado)
c. Filtrado, revisión y/o ajustes: Oficina Asesora de Gestión Jurídica y Contractual
d. Brinda respuesta: Gerencia General
e.

• **Complejidad o nivel 2 Prioritaria:** La respuesta se tramita en los días hábiles de ley, corresponde a la atención que se brinda a la comunidad (personas naturales o jurídicas) sobre requerimientos de información sobre las temáticas específicas relacionadas con los trámites, servicios, programas, proyectos o productos del Instituto a través de los canales dispuestos por la Entidad. Esta atención la realizan los colaboradores (servidor público o contratista) de las dependencias que de acuerdo con sus funciones u obligaciones pueden dar orientación o atención especializada. Estos deben registrarse por la ruta del sistema documental mercurio PQRSD y el trámite se dará por este mismo medio como respuesta asociada.

• **Complejidad o nivel 3 No Prioritaria:** La respuesta se tramita en los días hábiles de ley, corresponde a la atención realizada a las personas naturales o jurídicas como público en general, colaboradores del Instituto (bien sea servidor público o contratista de prestación de servicios), empresas contratistas (obra, interventoría, consultorías), entidades con las cuales se tengan convenios suscritos, empresas de suministros de bienes o servicios a través de órdenes de compra, trámite de valorizaciones, trámite de tarifas diferenciales, permisos de intervención de vía, etc…, que se contactan con la Entidad por los diferentes canales oficiales destinados para tal fin. Esta atención la realizan los colaboradores (servidor público o contratista) de las dependencias que de acuerdo con sus funciones u obligaciones pueden dar orientación o atención especializada.

9. 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.

10. 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

11. SEGUIMIENTO

El cumplimiento y ejecución de las actividades establecidas en los procesos y su seguimiento al cumplimiento al Manual de Atención al Ciudadano se realizará de la siguiente manera:

REPORTE	RESPONSABLE
• 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

NANCY VALBUENA RAMOS
Gerente General ICCU