

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

### INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS IPSE

### GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y DE COOPERACIÓN - CEGAS

## CONTENIDO

1. GENERALIDADES
  - 1.1 DEFINICIÓN
  - 1.2 FINALIDAD
  - 1.3 APLICACIÓN
  - 1.4 ALCANCE
  - 1.5 ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO UNA POLÍTICA PÚBLICA
2. NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
  - 2.1 NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD
  - 2.2 POLÍTICAS DE CALIDAD
3. ENFOQUE AL CIUDADANO
  - 3.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
  - 3.2 BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN CON CALIDAD
4. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO
  - 4.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO
  - 4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL
  - 4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
  - 4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL
    - 4.4.1 PÁGINA WEB
    - 4.4.2 CORREO ELECTRÓNICO
    - 4.4.3 CHAT
      - 4.4.3.1 CHAT Y EVENTOS
        - 4.4.3.1.1 *GRUPO IPSE RESPONSABLE DE INTERACTUAR CON LOS CIUDADANOS*
    - 4.4.4 FOROS
    - 4.4.5 REDES SOCIALES
  - 4.5 RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD
  - 4.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD
5. ADMINISTRACIÓN DE SPQR'S, (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)
  - 5.1 RECEPCIÓN DE SPQR'S, (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)
  - 5.2 TRÁMITE DE SPQR'S (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)
  - 5.3 TIEMPOS DE SPQR'S (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

## RECLAMOS)

### 6. COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CLIENTE

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. DEFINICIÓN

El manual de protocolo para la atención y servicio al ciudadano del IPSE, es un documento guía dirigido a todos los funcionarios y contratistas del Instituto, sin importar su área de trabajo, comprometidos con la atención a la ciudadanía en general, buscando proveer de modo permanente servicios de calidad.

### 1.2. FINALIDAD

Con este Protocolo de Atención al Ciudadano se pretende mostrar los mecanismos de participación creados en beneficio de sus partes interesadas, con el fin de mejorar la percepción ciudadana hacia el IPSE.

### 1.3. APLICACIÓN

Está dirigido a todos los servidores y contratistas de la entidad que constante u ocasionalmente interactúan con los ciudadanos, bien sea en las instalaciones del IPSE o cuando se desplazan en comisión a las ZNI, y tiene como finalidad el fortalecimiento de la imagen institucional.

La aplicación de este manual es de carácter obligatorio y permanente, en todas las áreas donde se interactúe con el ciudadano.

### 1.4. ALCANCE LEGAL

El manual de protocolo de atención y servicio al ciudadano en el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas – IPSE, está fundamentado en el siguiente marco normativo:

- ✓ Constitución Política de Colombia en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- ✓ Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 965 de 2005 respectivamente, crearon los sistemas de control interno, desarrollo administrativo, gestión de la calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la administración pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptados por el Gobierno Nacional. (Modificada por el Decreto 19 de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012, 'Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Las disposiciones contenidas en la ley 190 de 1995, mediante la cual se establecieron normas orientadas a preservar la moralidad en la Administración

Pública y a erradicar la corrupción administrativa.

- ✓ La ley 190 de 1995 fue reglamentada mediante el decreto 2232 de 18 de diciembre de 1995 en sus artículos 7, 8 y 9; los cuales atribuían funciones a la dependencia de quejas y reclamos que había sido establecida mediante el art 53 de la ley 190. Dentro de las funciones atribuidas a las dependencias de quejas y reclamos por el artículo 8 del decreto 2232, se encuentra la de suministrar información al público en cuanto a la organización de la entidad, la misión que cumple, funciones, procesos y procedimientos según manuales, normatividad y mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ El artículo 32 del decreto 2150 de 1995 quedará así: "Atención integral. Para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas y ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Su incumplimiento constituirá falta gravísima del representante de la entidad," (Modificada por el Decreto 19 de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012, 'Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Ley 361 de 1997, Artículo 53: En las edificaciones de varios niveles que no cuentan con ascensor, existirán rampas con las especificaciones técnicas y de seguridad adecuada de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional o se encuentren vigentes. (Modificada por el Decreto 19 de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012, 'Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Decreto 1122 de 1999, Art. 31: Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta. Dicha dependencia o mecanismo tendrá una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía para que a ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto. ( decreto declarado inexecutable)
- ✓ Decreto 1538 de 2005, Artículo 9, literal C, numeral 1: Al menos uno de los ascensores al interior de la edificación, debe ser construido de tal forma que permita el ingreso de personas con algún tipo de movilidad reducida y deberá contar con un ancho mínimo que garantice la libre circulación de una persona en silla de ruedas.
- ✓ Decreto 1538 de 2005, Artículo 9, literal C, numeral 3: las puertas principales de acceso a toda construcción, sea esta pública o privada, se deberán abrir hacia el exterior o en ambos sentidos, deberán así mismo contar con manijas automáticas al empujar.

- ✓ Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Orientado al fortalecimiento de la Administración Pública al servicio del Ciudadano y define su articulación con otros sistemas; establece sus órganos de dirección, programación, ejecución y evaluación y crea la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- ✓ CONPES 3649 DE 2010 a través de éste documento se pretende consolidar una Política Nacional de Servicio al Ciudadano, cuyo objetivo central es contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos. En este sentido, la estrategia se centrará en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, complementando los avances obtenidos en otros frentes (Programa de Gobierno en Línea, Política de Racionalización de Trámites, implementación del MECI y Gestión de Calidad, entre otras).
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículo 5: En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Artículo 7: deberes de las autoridades en atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
  1. Dar trato respetuoso, considerando y diligente a todas las personas sin distinción.
  2. Garantizar la atención personal al público.
  3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
  4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este código.
  5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
  6. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Artículo 8: Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia
  2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan
  3. Las regulaciones, procedimientos, tramites y términos a que están sujetas las actualizaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad
  4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos
  5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
  6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  7. La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo.
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículo 9: a las autoridades les queda especialmente prohibido: 7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
  - ✓ Ley 1437 de 2011, artículo 14: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
    1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a la petición.
    2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de treinta (30) días siguientes a su recepción.
  - ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por lo 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.

## 1.5. ATENCION AL CIUDADANO COMO UNA POLÍTICA PÚBLICA

Teniendo en cuenta que en los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) se encuentra *“contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la administración pública del orden nacional”* y que se pretende, entre otros resultados, mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano, este manual de atención y servicio se constituye en un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional, y por ende debe ser aplicado por todos los miembros del Instituto.

## 2. NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

### 2.1. NORMAS TÉCNICAS

A continuación se mencionan las normas expedidas en materia de calidad, cuya observación forma parte de las obligaciones de los servidores públicos colombianos, con el objeto de brindar mayor satisfacción a los ciudadanos.

- ✓ Ley 872 de diciembre 30 de 2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicio”.
- ✓ Decreto 4110 de diciembre 9 de 2004 “por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ✓ Circular No. 06 de junio 27 de 2005 “Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidades del Estado obligadas por la Ley 872 de 2003, su decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”
- ✓ Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadores de servicio.

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a) *Enfoque hacia el cliente:* La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) *Transparencia:* La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.
- c) *Coordinación, cooperación y articulación:* El trabajo en equipo en entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- d) *Mejora continua:* Siempre es posible implementar maneras más prácticas



y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objeto permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- e) *Enfoque del sistema para la gestión:* El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuyente a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
  - f) Participación activa y compromiso de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos la entidad.
  - g) *Liderazgo:* Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- ✓ Norma ISO 1002:2004 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en la organización

Esta norma proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales. Está destinada a beneficiar a la entidad y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

Para el tratamiento eficaz de las quejas se recomienda la aplicación de los siguientes principios establecidos:

- a) *Accesibilidad:* El proceso de tratamiento de las quejas debería ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Deberían estar disponible los detalles de realización y resolución de las quejas. El proceso y la información de apoyo deberían ser fáciles de comprender y utilizar, empleando un lenguaje sencillo.
- b) *Visibilidad:* Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas. Este mismo principio es acogido por la ley antitrámites y el programa de Gobierno en Línea, los cuales son ejecutados por las oficinas de Atención al Ciudadano en todo el territorio Nacional. Se informa a la comunidad en general los medios de recepción de no conformidades y la forma de acceder a ellos.
- c) *Respuesta diligente:* La recepción de cada queja debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Las Quejas deberían ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia.

- d) *Objetividad:* Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas.
- e) *Costos:* El acceso al tratamiento de las quejas no debería tener costo para el reclamante.
- f) *Enfoque al cliente:* La organización deberá adoptar un enfoque al cliente, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar por sus acciones el compromiso para la resolución de las mismas.
- g) *Confidencialidad:* La conveniencia de poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando esta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.
- h) *Responsabilidad:* Es conveniente que la entidad establezca claramente quien es el responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas y quien debe informar sobre ellas.

## 2.2. POLITICAS DE CALIDAD

La calidad es un conjunto de características de un producto o servicio, que le confiere la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un producto o servicio es equivalente al nivel de satisfacción que ofrece a su consumidor, y está determinado por las características del producto o servicio. Esta calificación la otorga el usuario o consumidor, quien fija las diferencias y atributos al tener distintas alternativas para establecer aquello que hace distinto un producto de otros de similares condiciones.

En toda organización pública existe un sistema de reglas, símbolos, expresiones, valores, tradiciones, estructura organizativa, comportamientos, normas y procedimientos, que inspiran la vida y el que hacer de la entidad y dictan la forma en que los miembros deben comportarse unos con otros, frente a terceros y la manera de hacer las cosas.

Las entidades líderes en cultura orientada al servicio se caracterizan por las siguientes prácticas:

- ✓ Innovar de forma permanente en la atención al público.
- ✓ Ver en el servicio la oportunidad para diferenciarse.
- ✓ Convertir al ciudadano en el principio objetivo.
- ✓ Seleccionar cuidadosamente al personal de atención y capacitarlo de manera constante, buscando mayor profesionalismo.
- ✓ Encontrar oportunidades de mejoramiento continuo donde otros sólo ven problemas.
- ✓ Transmitir en la interacción con el ciudadano lo expresado en la misión, la visión, las políticas y los objetivos de la entidad
- ✓ Informar al ciudadano con exactitud sobre los requisitos y condiciones del

servicio.

- ✓ Evolucionar con la nueva realidad normativa, tecnológica y procedimental.
- ✓ Evaluar permanentemente la calidad del servicio con el fin de mejorar.
- ✓ Resolver de manera oportuna y efectiva los problemas del ciudadano.
- ✓ Transmitir seguridad y confianza.
- ✓ Considerar que no solo se vende un servicio, sino su propia imagen.
- ✓ Asumir la amabilidad como algo imprescindible y normal en la relación con el ciudadano.

### 3. ENFOQUE AL CIUDADANO

#### 3.1. CERTIFICACION DE CALIDAD

El Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas –IPSE- cuenta con la acreditación en Normas Técnicas Nacionales e Internacionales como son NTC-GP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001:2008, por parte del Instituto Nacional de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Esto implica la obligación de satisfacer de manera permanente al ciudadano en la prestación del servicio, contando con los protocolos preestablecidos que garanticen un servicio con los más altos niveles de calidad.

#### 3.2. BENEFICIOS DE UNA ATENCION CON CALIDAD

Mejorar la atención del ciudadano desde cualquier forma de contacto que se pueda establecer y garantizar la calidad en el servicio al ciudadano en el IPSE, es uno de los objetivos principales de la entidad y puede generar los siguientes beneficios:

- ✓ Posicionamiento de la entidad.
- ✓ Ventajas competitivas.
- ✓ Reducir quejas y reclamos.
- ✓ Compresión de las verdaderas necesidades y de las expectativas del ciudadano en toda la entidad.
- ✓ Aumento de la confianza ciudadana.
- ✓ Aumento de la eficacia en el uso de recursos de la entidad para aumentar la satisfacción.

### 4. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Los protocolos son lineamientos generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos y contratistas, describiendo de manera ordenada y coherente los pasos correctos que se deben dar en la atención, con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos en el IPSE.

#### 4.1. ETAPAS DEL PROTOCOLO

El presente documento define el comportamiento que debe tener el servidor público frente al ciudadano en materia de atención, ya que este constituye un pilar fundamental dentro del proceso de servicios. La actitud del servidor en los puntos de atención, también causa impacto en el ciudadano que se atiende.

Por lo anterior, se plantea la necesidad de integrar no solo a los funcionarios o contratistas asignados al servicio directo, sino también a toda la entidad, para así contribuir con la satisfacción de las necesidades del ciudadano y con la calidad en la atención.

Las etapas de atención que el protocolo propone son las siguientes:

1. Recepción al Ciudadano: Apertura, análisis y comprensión, e intervención.
2. Solución de su requerimiento: Atención personal, atención telefónica, atención virtual (Web, correo electrónico), Chat, Foro
3. Seguimiento

Estas etapas son descritas a continuación:

#### 4.1.1 APERTURA

Dado el carácter misional de la entidad, el proceso de interacción con el ciudadano es una constante en el desarrollo de las actividades de sus funcionarios y contratistas. Por consiguiente, se propone un servicio transversal que independiente del medio de contacto (telefónico, virtual o presencial), se debe iniciar con un saludo amable. En particular, en las visitas a las instalaciones se plantea tener un acercamiento al ciudadano desde la recepción del Instituto (personal de seguridad o recepcionista), en el que el funcionario IPSE salude con amabilidad y de la bienvenida al instituto, de tal forma, que el ciudadano se sienta importante, digno de respeto y confianza.

#### 4.1.2 ANALISIS Y COMPRENSION

En esta etapa se ofrece un espacio para que el ciudadano exprese sus necesidades. Cuando se acerca por primera vez buscando orientación, se debe generar una atmósfera de confianza, a través de un contacto visual permanente con la persona. Seguidamente se le pregunta el nombre, la entidad o empresa que representa, se le invita a tomar asiento y se procede a indagar su necesidad o se solicita que explique el problema o solicitud. Si el ciudadano se acerca al funcionario o contratista de modo virtual, se sugiere confirmar la recepción de su mensaje, para así informarle que su solicitud, petición, queja o reclamo será atendida en los términos establecidos por ley.

#### 4.1.3 INTERVENCION Y SOLUCION

Cuando el ciudadano haya concluido su explicación, se debe responder a la consulta, con un lenguaje sencillo y claro. El funcionario verificará si cuenta con las herramientas de información necesarias para dar respuesta a la solicitud; en caso contrario, remitirá al ciudadano al área encargada, indicándole la sección y nombre del funcionario que lo atenderá.

## 4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

Todos los funcionarios del IPSE que tengan un vínculo directo o indirecto con la atención al ciudadano deben tener en cuenta ciertos factores importantes en la atención presencial que contribuyen a garantizar el éxito del proceso de información y comunicación. Con el fin de que el Instituto maneje un solo estándar para la atención personal al ciudadano, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

### FACTORES EN LA ATENCIÓN PERSONAL

- ✓ **La actitud:** Mantenga una actitud dispuesta y confiable, ya que aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor.,
- ✓ **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible
- ✓ **El aspecto:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía. La primera impresión es muy importante y es fundamental para dar cuenta de la cultura organizacional del Instituto.
- ✓ **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. Por ello es fundamental mantener contacto visual desde el comienzo, demostrando interés.
- ✓ **La postura:** No debe ser rígida ni forzada; debe ser relajada proyectando atención y tranquilidad hacia el ciudadano.

### CONSIDERACIONES ADICIONALES

- ✓ Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- ✓ Saludar al ciudadano de una manera amable. Por ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre y apellido, en qué puedo servirle, a sus órdenes.
- ✓ Utilizar palabras que generen conexión, para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Dar todas las explicaciones que se requieran. Si es necesario, se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible al ciudadano que se atiende.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, explíquelo por qué debe retirarse e infórmele el tiempo aproximado de espera; pídale permiso cuando se retire, espere a que el ciudadano le conteste, al regresar agradézcale por la espera.
- ✓ Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor, llamar al funcionario encargado de atender la solicitud o guiar al ciudadano al área encargada de solucionar su requerimiento.
- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada hasta que se le responda satisfactoriamente al ciudadano.
- ✓ En la despedida manifestarle si tiene otra solicitud para ofrecerle la ayuda necesaria, al tiempo de darle la mano, ya que este gesto permite

manifestar más seguridad. Agradecerle al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.

#### 4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La línea telefónica es el medio de contacto en donde la ciudadanía puede obtener información sobre proyectos, los planes, programas y campañas acerca del IPSE, opinar o realizar solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. Por eso, es considerado como un canal de comunicación importante en nuestra institución. Al igual que en la atención personalizada, el contacto inicial con el ciudadano puede marcar el resto de la conversación telefónica, por eso es fundamental crear una buena primera impresión.

El IPSE cuenta con una línea de atención para la ciudad de Bogotá **6 39 78 88** y con una línea gratuita nacional **018000913478**.

#### FACTORES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para asegurar un adecuado contacto telefónico, que proyecte una mejor imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, buena vocalización con el fin de reflejar seguridad. Recuerde que su saludo incluya el nombre de la institución. Le sugerimos contestar: "IPSE, Buenos Días, habla con (nombre y apellido del funcionario), ¿en qué le puedo colaborar?"

Para finalizar la información sea concluyente y despídase amablemente.

#### CONSIDERACIONES ADICIONALES

- ✓ Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- ✓ Asumir una actitud de servicio en el tono de la voz
- ✓ Hablar claro con buena vocalización
- ✓ Tomar nota para recordar los puntos importantes
- ✓ No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- ✓ Entregar al ciudadano una información completa durante la comunicación. Debe caracterizarse por la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- ✓ Invitar al ciudadano a contactarse para cualquier inquietud posterior al correo electrónico a [ipse@ipse.gov.co](mailto:ipse@ipse.gov.co)

#### 4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización del Estado y la implementación de las nuevas tecnologías como parte de la interacción que se tiene con los ciudadanos y en el marco de las políticas de Gobierno en Línea, el IPSE ha implementado algunos canales de atención virtual entre los que se encuentran: página Web, correo electrónico, chat, foros, redes sociales.

#### 4.4.1. PAGINA WEB

El IPSE cuenta con un portal único para el ciudadano [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co), que contiene los mecanismos de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas con el fin de generar transparencia y confianza en el ciudadano. Esta herramienta ofrece servicios los siete días de la semana las 24 horas del día.

Como parte de la atención pública por canales virtuales se pueden recibir solicitudes, peticiones, quejas o reclamos. Una vez recibidos, el funcionario realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición presentada. La respuesta al ciudadano se comunica por el mismo medio, informando el trámite dado a la solicitud.

#### 4.4.2. CORREO ELECTRONICO

El correo electrónico institucional [ipse@ipse.gov.co](mailto:ipse@ipse.gov.co), es administrado por el personal de correspondencia. A través de este correo se reciben entre otras, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, las cuales son inmediatamente incluidas en el sistema de correspondencia interno ORFEO, en donde reciben un radicado y de ahí se traslada al área competente con el fin de dar respuesta de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos -SPQR's.

Las respuestas pueden ser emitidas través de correo electrónico o a través de correo físico, siempre y cuando el solicitante incluya la información correspondiente. Las comunicaciones recibidas a través del correo electrónico son tratadas de igual manera que aquellas enviadas en medio físico.

Para garantizar un seguimiento oportuno y eficaz del estado de las SPQR's, **es obligación del funcionario o contratista direccionar toda solicitud, petición, queja o reclamo enviada a su correo institucional, al correo de la entidad con copia al correo del funcionario del CEGAS encargado de esta área.**

#### 4.4.3. CHAT

El Chat es una herramienta de participación que permite la interacción de los ciudadanos con el IPSE de manera directa y eficaz.

El IPSE pone a disposición de los ciudadanos y en especial de las comunidades de las ZNI esta herramienta como un medio a través del cual la entidad rinde cuentas sobre las acciones adelantadas y le permite a la ciudadanía obtener información sobre los asuntos de interés.

Las personas interesadas en utilizar el Chat deben ingresar al portal del IPSE [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co) y acceder al icono de Chat.

El Chat funciona de manera interactiva, es decir, en tiempo real interactúan los usuarios con los funcionarios del IPSE encargados de esta herramienta. El usuario introduce el texto o pregunta y de inmediato funcionarios del IPSE responden con información oficial.

Las preguntas y comentarios que realicen los usuarios deben ser claros y en forma respetuosa; el posible anonimato del Chat no es excusa para que se falte al respeto o se utilicen enunciados falsos que atenten contra la integridad de los funcionarios o la imagen del IPSE. Los funcionarios del IPSE al igual, serán respetuosos y agotarán todos los recursos disponibles para resolver las inquietudes de los ciudadanos. Todas las preguntas y las respuestas quedarán almacenadas en el histórico del sistema, con el fin de solucionar posibles inquietudes posteriores.

Los temas sugeridos para tratar a través del Chat son enumerados a continuación. A pesar de esto, si los usuarios consideran otros tópicos, serán igualmente tratados en la medida de la disponibilidad de personal e información:

Estado de proyectos presentados ante el IPSE  
Funcionamiento de los Centros de Innovación Tecnológica  
Estructuración de proyectos para ser presentados ante los diferentes fondos de financiación (Regalías FAZNI, otros)  
PEZNI – Plan de Energización de las ZNI.  
Asesoría para las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en las ZNI.  
Uso racional de energía  
Energías alternativas: Solar, eólica, hidráulica, biomasa, gasificación  
Áreas de servicio exclusivo (Amazonas, San Andrés)

El Chat se activará de 8:00 AM a 9:00 AM con un tema diario, el cual se informará en la página de inicio del portal, sin embargo, si se presenta una pregunta diferente al tema propuesto, esta será resuelta de acuerdo con la disponibilidad en el momento de la interacción. Si no existe disponibilidad, la pregunta será tramitada por fuera del chat; en los canales descritos anteriormente.

#### 4.4.3.1 Chat y Eventos

El Chat también será utilizado durante algunos eventos del IPSE como Simposio Internacional, Rendición Social de Cuentas, transmisiones radiales y videoconferencias. Durante estos espacios se genera un espacio de interacción entre el instituto y los invitados de locaciones remotas, en particular teniendo en consideración las distancias presentes con respecto a algunas de nuestras partes interesadas.



#### 4.4.3.1.1. Grupo IPSE responsable de interactuar con los ciudadanos

Para cada evento, se dispondrá un equipo de trabajo especializado en el tema propuesto. Se designará un moderador por parte del IPSE quien atenderá las solicitudes en orden de llegada y podrá apoyarse en aquellos funcionarios o contratistas con experticia en el área.

El moderador será el responsable de tramitar aquellas preguntas que no fueron resueltas durante la jornada. Estas preguntas no resueltas deben quedar plasmadas en los formatos de solicitud verbal (IPSE – PC – F05) e ingresar a través del sistema ORFEO al módulo de atención al ciudadano para ser tratadas como una SPQR's.

Quienes interactúen en el Chat de parte del IPSE deberán tener un *nickname* que los identifique como funcionarios.

#### 4.4.4. FOROS

Al igual que el Chat, el foro es otra herramienta que les permite a los ciudadanos interactuar con el IPSE. En esta modalidad no es necesario estar conectados en línea ciudadanos e IPSE. Los ciudadanos en cualquier momento pueden ingresar al foro y discutir, preguntar o exponer ideas relacionadas con los ítems propuestos del IPSE o si es posible, proponer nuevos tópicos y ampliar el diálogo.

Las personas interesadas en utilizar el foro deben ingresar al portal del IPSE [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co) y acceder al icono de foro. Los usuarios deben estar registrados en el portal para usar esta herramienta; el sistema les solicitará una información personal mínima con el fin de identificar a los usuarios. Si ya posee usuarios y contraseña, debe ingresar así:

Las preguntas o comentarios que realicen los usuarios deben ser claras y en forma respetuosa; el posible anonimato del foro no es excusa para que se falte al respeto o se utilicen enunciados falsos que atenten contra la integridad de los funcionarios o de la imagen del IPSE. Los funcionarios del IPSE al igual, serán respetuosos y agotarán todos los recursos disponibles para resolver las inquietudes de los ciudadanos. Todas las preguntas, comentarios y respuestas quedarán almacenadas en el histórico del sistema, con el fin de solucionar posibles inquietudes posteriores.

Los temas principales establecidos por el IPSE son los siguientes:

- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Participación Ciudadana
- ✓ Energías Alternativas
- ✓ Proyectos FAZNI y Regalías

#### 4.4.5. REDES SOCIALES

El IPSE ha incorporado las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC's- en su gestión. Es así como desde el 2010, el IPSE incursiona en las redes sociales Facebook y Twitter, ofreciendo la posibilidad a todos de conectarse al mundo de la energización rural y aprender de una institución modelo en gestión y transparencia.

**En Twitter:** Mensajes continuos y noticias de última hora sobre los principales proyectos de energización rural.

Ingresar a la página principal de Twitter o se puede enlazar a través del portal [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co) y buscar @IPSE\_COLOMBIA para convertirse en seguidor del IPSE. A través de esta red social se pueden conocer las últimas noticias relacionadas con el IPSE y además se pueden enviar preguntas, claras y cortas. Los funcionarios del IPSE responderán también de manera clara y concisa. Los textos de las respuestas no deben estar compuestos solo por mayúsculas. Deben estar digitadas en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

**En Facebook:** A través de este medio es posible exponer dudas, propuestas y comentarios. Se puede enlazar a través del portal [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co).

A través de Facebook los ciudadanos se podrán enterar de las novedades del IPSE, además podrán interactuar con sus funcionarios. De igual manera, es posible plantear preguntas y recibir información a través del muro o por el módulo de mensajes. También se puede invitar a contactos a que hagan parte del grupo. Los textos de las respuestas no deben estar compuestos solo por mayúsculas. Deben estar digitadas en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.

**En You Tobe:** A través de esta red social podrá conocer la información institucional sobre las actividades desarrolladas por el Instituto. Para tener acceso a este medio puede realizarlo ingresando a la página [www.ipse.gov.co](http://www.ipse.gov.co) o [WWW.youtube.com](http://WWW.youtube.com), y buscar Ipse minminas.

#### 4.5. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD

La calidad de atención al ciudadano es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. El compromiso con calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la entidad y que tiene que ver con la interacción con la ciudadanía.

Los responsables de la atención al ciudadano con calidad son todos los funcionarios, contratistas o dependencias que logren contacto directo, transmitiendo esta cadena de responsabilidades a aquellas instancias que por naturaleza de sus funciones, por su misión o por cualquier otro factor, deban intervenir o se vean involucradas en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario.

Para esto es necesario articular de manera armónica y coherente las normas legales que rigen la entidad con el Sistema de Gestión Integral, siguiendo las directrices de las Normas NTC-ISO 9001:2008, la NTC GP 1000:2009, ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, así como el modelo estándar de control interno - MECI 1000:2005.

#### 4.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD

El IPSE ha desarrollado diversos mecanismos con el fin lograr una atención con calidad y un seguimiento continuo a sus partes interesadas, entre los que se encuentran un seguimiento permanente a SPQR y a los compromisos adquiridos por el instituto en sus diferentes campos de acción.

Esta información ha permitido al IPSE implementar mecanismos idóneos y precisos en cada proceso o dependencia para efectuar el buen desarrollo de esta actividad, entre los que se encuentran:

- Garantizar y asegurar que todos los procesos o dependencias presten una atención al cliente con calidad en todos los ámbitos de su misión.
- Asegurar que los procesos o dependencias del Instituto respondan en el menor tiempo posible todos los requerimientos presentados por las partes interesadas sin que excedan los tiempos establecidos por la ley<sup>1</sup>.
- Sensibilizar a los miembros del instituto sobre la importancia de ofrecer a los ciudadanos una atención oportuna y efectiva a sus requerimientos.
- Desarrollar una retroalimentación final de las partes interesadas que permita observar la calidad del servicio brindado y detectar falencias para mejorar y hacer las recomendaciones necesarias a los encargados del proceso o procedimiento requerido.

### 5. ADMINISTRACIÓN DE SPQR´S, (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

El sistema de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos – SPQR´s- es un servicio implementado por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas IPSE, para tramitar la comunicación de las partes interesadas de la entidad, el cual consiste en recibir, registrar y realizar el seguimiento a las mismas, para ofrecer respuestas oportunas y eficaces al usuario final. Estas comunicaciones recibidas en el IPSE se constituyen en insumo para la planificación e implementación de soluciones energéticas.

#### 5.1. RECEPCIÓN DE SPQR´S, (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

El instituto ha implementado los siguientes canales de recepción de SPQR así:

<sup>1</sup> Para los términos de ley remitirse al numeral 5.3. tiempos de SPQR´S (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS )

**PERSONAL:** Cuando el ciudadano se desplaza a la oficina de atención al ciudadano o la oficina de correspondencia a dejar su SPQR.

**TELÉFONO:** Son las que se reciben a través de nuestras líneas de atención telefónica para la ciudad de Bogotá **6 39 78 88** y la línea gratuita nacional **018000913478**.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Son las remitidas al correo electrónico de la entidad [ipse@ipse.gov.co](mailto:ipse@ipse.gov.co)

**WEB:** Son todas aquellas que se reciben en el buzón de SPQR; este servicio facilita la solicitud y realización de consultas por Internet.

## 5.2. TRÁMITE DE SPQR'S (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

Las SPQR, presentadas en cualquiera de los diferentes canales con los que cuenta el IPSE, se reciben en la oficina de correspondencia donde son radicadas y digitalizadas; Posteriormente se trasladan a la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de llevar una estadística y realizar el seguimiento de las mismas, de donde se reasignan a los responsables de enviar respuesta.

## 5.3. TIEMPOS DE SPQR'S (SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

Las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que presenten las personas naturales o jurídicas al IPSE sobre aspectos de su competencia se resolverán dentro de los siguientes términos:

- Si son de interés general o particular, en quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.
- Si se trata de informaciones, consultas de documentos o expedición de copias, en diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.
- Si se trata de formulación de consultas, en treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su radicación en el IPSE.
- Si se trata de quejas o reclamos se responden en quince (15) días hábiles, a excepción de aquellas que impliquen investigaciones disciplinarias, caso en el cual se observarán los términos que la ley 734 de 2002 determine para este tipo de procesos.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, dejando constancias de dicha actuación; en los demás casos será escrita.

Cuando no fuere posible resolver las peticiones de interés general o particular en el plazo previsto en este artículo, el competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalando que se solucionará dentro de los siguientes quince (15) días hábiles a la fecha de radicación de este oficio.

## 6. COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CLIENTE

La comunicación permanente con las partes interesadas, permite informar y transmitir la disposición e interés en resolver sus peticiones, haciéndolas partícipes de todo el proceso y resaltando la importancia que tienen para la instituto.

Para conocer la satisfacción del Cliente el IPSE desarrolla anualmente una encuesta de satisfacción de las partes interesadas con el fin de determinar cómo es la percepción del Instituto ante la ciudadanía en diferentes áreas de interés, principalmente la gestión de proyectos, el seguimiento y control de los mismos, el monitoreo y la comunicación externa.

Esta información se obtiene entrevistando un número representativo de integrantes de las partes interesadas para hacerles preguntas concretas mediante un cuestionario previamente estructurado acerca de sus expectativas previas y el servicio que recibieron del Instituto.

De esta manera es posible conocer como el ciudadano percibe el servicio y elaborar los planes de mejoramiento y las acciones de mejora necesarias en búsqueda de la satisfacción de las partes interesadas con el producto o servicio.