



# MANUAL DE SERVICIO **AL CIUDADANO**



COLCIENCIAS



GOBIERNO DE COLOMBIA

## Contenido

1. ACERCA DEL MANUAL .....	5
• Objetivo del manual .....	5
2. CONTROL DE CAMBIOS .....	6
3. DECLARACIÓN DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
4. AMBITO DE APLICACIÓN .....	10
5. NORMATIVIDAD ASOCIADA .....	10
6. CONCEPTOS BÁSICOS .....	11
7. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	12
8. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN .....	12
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....	13
9.1 Reglas de cortesía en la atención presencial .....	13
9.2 Atención Preferencial .....	14
9.3 Contacto con ciudadanos inconformes .....	16
9.4 Cierre y finalización .....	17
9.5 Procedimiento atención presencial .....	17
10. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD .....	19
11. PROTOCOLO ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES (VENTANILLA) .....	27
11.1 Reglas de Cortesía en la atención por ventanilla .....	28
11.2 Procedimiento atención por ventanilla .....	28
12. PROTOCOLO ATENCIÓN BUZON .....	33
12.1 Reglas de cortesía atención por buzón de sugerencias .....	33
12.2 Procedimiento atención por buzón de sugerencias .....	34
13. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	35
13.1 Reglas de cortesía atención telefónica .....	35
13.2 Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico .....	37
14. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL .....	38
14.1 Recomendaciones generales atención virtual .....	38

14.2 Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal virtual (Página web/ Correo electrónico) .....	41
15. PROTOCOLO ATENCIÓN REDES SOCIALES .....	44
15.1 Reglas de cortesía redes sociales.....	44
15.2 Procedimiento redes sociales.....	45
16. ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS PARA APLICAR A LAS CONVOCATORIAS .....	46
17. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD .....	47
17.1 Publicaciones.....	48
17.2. Medición Satisfacción Usuario Externo: Encuesta De Servicio.....	48
17.2.1. Objetivo .....	48
17.2.3. Disposiciones Generales .....	48
17.2.4. Responsables .....	48
17.2.5. Muestra .....	49
17.2.6 Envío de encuesta:.....	49
17.2.7 Procedimiento medición de satisfacción del ciudadano externo .....	50
18. CONCLUSIONES .....	52
19. ANEXOS.....	53
19.1 Anexo 1: Formato para transcripción de derecho de petición para atención presencial (CODIGO M401M01F03 en GINA) .....	53
19.2 Anexo 2: Encuesta de Satisfacción – Atención Presencial (M401M01F02 en GINA) .....	54
19.3 Anexo 3: Carta tipo para respuestas a trámites administrativos (M401M01MO2 en GINA).....	56
19.5 Anexo 5: Encuesta de satisfacción del servicio del servicio prestado por Colciencias (Virtual).....	57

---

# MANUAL DE SERVICIO **AL CIUDADANO**

---

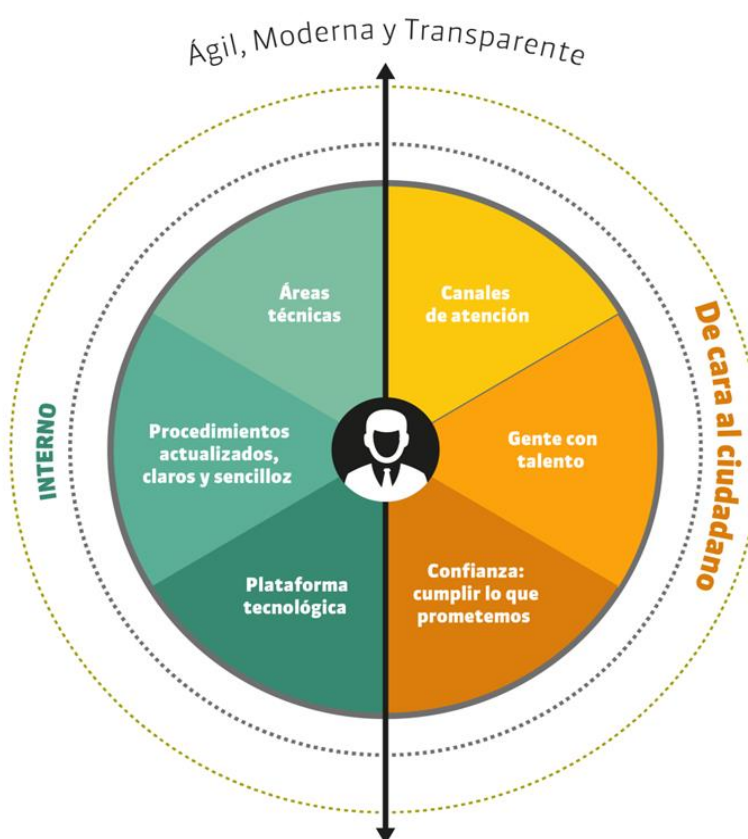


## 1. ACERCA DEL MANUAL

Este manual determina las normas y procedimientos que nos permiten saber cómo debemos actuar cuando nos encontramos prestando un servicio a los ciudadanos y así estar alineados con la política que nos rige y se orienta a que Colciencias este comprometida a prestar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.

A continuación el esquema conceptual de nuestro servicio al ciudadano que nos sirve como marco de referencia al momento de diseñar planes de actuación.

### Modelo de Atención al Ciudadano de Colciencias



#### • Objetivo del manual

Determinar las normas y procedimientos que permiten conocer la forma correcta de actuar cuando se presta servicio a los ciudadanos, facilitando la alineación de las actuaciones públicas con la política que orienta a Colciencias a prestar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	Mayo de 2015	Todos	Se crea manual
01	Agosto de 2015	4	Ámbito de aplicación
		5	Actualización normativa asociada
		6	Conceptos básicos
		9.2	Atención Presencial
		9.5	Procedimiento atención presencial
		10	Procedimiento ingreso de visitantes a la entidad
		11	Procedimiento atención por ventanilla
		12	Procedimiento atención por buzón de sugerencias
		13	Corrección protocolo atención telefónica
		14.2	Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal virtual (página web y correo electrónico)
02	Octubre 20 de 2015	19.1	Anexo 1 Formato para transcripción de derechos de petición
		19.4	Anexo 4 Encuesta de satisfacción del servicio
		10	Ajuste procedimiento ingreso visitantes
03		11.2	Ajuste procedimiento atención por ventanilla
		1.1	Objetivo del manual
		4	Ámbito de aplicación
		5	Normatividad Asociada
		6	Conceptos básicos
		9.1	Reglas de cortesía en la atención presencial
		9.5	Procedimiento atención presencial
		10	Procedimiento para ingreso de visitantes
		11.2	Procedimiento de atención por ventanilla
		13.1	Reglas de cortesía atención telefónica
		14.2	Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal virtual
		15.2	Procedimiento redes sociales
		16	Atención de peticiones asociadas a dificultades tecnológicas para aplicar a las convocatorias
		17.2.6	Envío de encuesta
		17.2.7	Procedimiento medición de satisfacción del ciudadano externo
		19.2	Anexo 2 Encuesta de satisfacción
		19.3	Anexo 3 Carta tipo para respuesta a trámites administrativos

VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
	Marzo de 2016	19.4	Anexo 4 Guía para grabar y escuchar mensajes de voz
		19.5	Anexo 5 Encuesta de satisfacción del servicio prestado por Colciencias(Virtual)
04	Noviembre de 2016	5	Se elimina normatividad asociada
		9.2	Atención preferencial
		9.5	Procedimiento atención presencial
		10	Procedimiento ingreso a la entidad
		11.2	Procedimiento atención por ventanilla
		12	Protocolo atención buzones
		12.2	Procedimiento de atención por buzón de sugerencias
		13.2	Procedimiento de atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico
		14.2	Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal virtual
		17.2.7	Procedimiento medición de satisfacción del ciudadano externo
		19.1	Anexo 1 Formato para transcripción de derechos de petición presencial
		19.2	Anexo 2 Encuesta virtual de satisfacción-atención presencial
05	Noviembre de 2016	10	Procedimiento para ingreso a la entidad
06	Marzo de 2017	En general	Cambio de imagen y complementos
07	Julio de 2017	9.5	Actualización por nuevo módulo de PQRDS-Orfeo
		10.	Nuevo procedimiento ingreso a la entidad
		11.2	Ajuste procedimiento atención por ventanilla
		19.5	Ajuste encuesta satisfacción
08	Rige a partir de su Liberación en GINA	8	Se precisan los canales de atención, aclarando el papel de las redes sociales.
		11.2 y 14.2	Se incluye en el manual la referencia a la Guía de manejo del módulo de PQRDS a través de ORFEO
		14	Se precisa el mantenimiento del correo electrónico como herramienta soporte en caso de requerirse

VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
		17.2.7	Se precisan los criterios utilizados para determinar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que se consideran favorables los resultados de bueno y excelente.
		19.4	Se incluye en el manual, la referencia a la Guía para grabar y escuchar mensajes de voz.
09	Rige a partir de su Liberación en GINA	9.2 y 10	Se precisan lineamientos para la atención preferencial y personas en condición de discapacidad.
		11.2, actividad 6 (nota 4)	Se mejora la redacción y se incluyen criterios para diligenciar el formato de "Seguimiento a traslado o negación de información PQRDS" M401M01F05
		14.2 actividad 3 (nota 2)	Se incluyen criterios para diligenciar el formato de "Seguimiento a traslado o negación de información PQRDS" M401M01F05
		17	Se ajusta la frecuencia de aplicación de las encuestas de satisfacción a trimestralmente con análisis semestral
		17.2.3	Se cambia la instancia de monitoreo del Comité de Desarrollo Administrativo al Comité de Gestión y Desempeño Institucional
		17.2.5 actividad 3	Se cambia el enlace de la herramienta utilizada para calcular el tamaño de la muestra
		17.2.7	Se precisan los tiempos de aplicación de la encuesta de satisfacción.
		19.5	Se mejora la encuesta de satisfacción ampliando los grupos de interés, e incluyendo encuesta a tramites
		Todos	En los procedimientos se eliminan tiempos operativos de gestión, a fin de evitar confusiones.



### 3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Colciencias, como ente rector del sistema de Ciencia Tecnología e Innovación, se compromete a orientar todas sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una entidad ágil, moderna y transparente.

Para este fin, nos enfocaremos en:

- Implementar un modelo de servicio al ciudadano que permita una atención oportuna y de calidad.
- Demostrar competencia, calidad e interés en la atención de las solicitudes.
- Permitir la participación ciudadana, escuchar la voz del cliente para el mejoramiento continuo.

#### 3.1 Acciones individuales para cumplir la política de servicio al ciudadano



Todos debemos brindar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.



Para esto es importante que los líderes de los equipos mantengan a su grupo informado de los diferentes temas de interés que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### 3.2 Carta de trato digno

Comprometidos con brindar una atención y servicio a la ciudadanía en general, Colciencias crea la carta de trato digno para enmarcar los deberes del estado y los derechos de los ciudadanos bajo los cuales debemos actuar contribuyendo al desarrollo del estado y a la interacción entre ciudadano y la administración. Esta carta se encuentra disponible en la página web de la entidad (<http://www.colciencias.gov.co/ciudadano>) y en Gina código M401M01AN02.

#### **4. AMBITO DE APLICACIÓN**

Este Manual está dirigido a todos los funcionarios de Colciencias que presten servicios ya sean de manera temporal o que por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, interactúan con los ciudadanos para establecer estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente documento, debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta Colciencias, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios.

Constantemente y cuando interactuamos con ciudadanos externos sea de manera directa o escrita, debemos utilizar y velar por que nuestro vocabulario sea claro y preciso, ajustado a nuestro interlocutor, se debe evitar el uso de palabras técnicas que impiden que ellos accedan a su derecho de entender la información que el Estado proporciona. Si realizamos lo anterior:

- Se reducen errores y aclaraciones innecesarias
- Se reducen costos y cargas para el ciudadano
- Se reducen costos administrativos y de operación para Colciencias
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- Reduce el uso de intermediarios
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

#### **5. NORMATIVIDAD ASOCIADA**

Esta se encuentra actualizada en el sistema de Gestión de Calidad, Plataforma Documental GINA

## 6. CONCEPTOS BÁSICOS

En aras de brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, a las autoridades con el objeto de obtener información, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad:

**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 su pronta resolución

**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.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

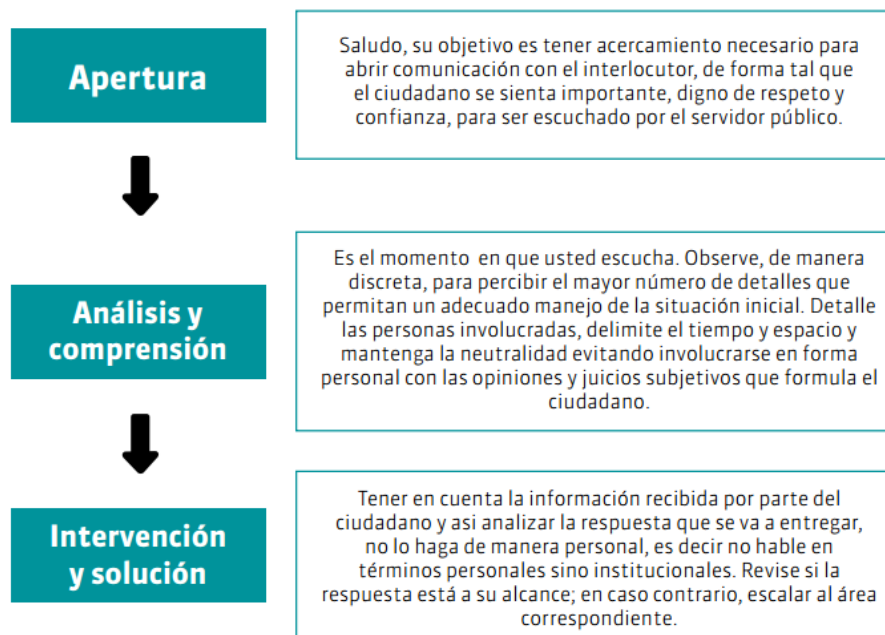
**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**PQRDS:** Sigla que se refieren a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias.

## 7. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación se dan a conocer las diferentes reglas de cortesía acompañadas del procedimiento que enmarcan nuestro servicio en los diferentes canales de atención.

### Etapas de los protocolos de atención



## 8. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN



Avenida Calle 26 No. 57-83 Torre 8  
Pisos del 2 al 6  
Bogotá - D.C, Colombia



Correspondencia



Buzones



Línea gratuita de Atención al Ciudadano: 018000 914 446  
PBX: 6258480 EXT. 2081



contacto@colciencias.gov.co



Redes Sociales

**A continuación, describimos los diferentes canales de atención y sus reglas básicas de actuación y presentación.**

Recuerda que todos los ciudadanos tenemos derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Conociendo lo anterior si llegásemos a recibir peticiones irrespetuosas de manera escrita debemos responder de acuerdo al modelo M401M01MO1 que encontrará en GINA.

Con el fin de facilitarle a la ciudadanía la participación con la entidad y dando cumplimiento a la transparencia de la información los resultados de las PQRDS serán publicadas en la página web de manera trimestral y consolidado semestral.

Así mismo es necesario considerar que si bien a través de las redes sociales como Facebook, twitter y youtube se puede consultar información de la Entidad es necesario tener en cuenta que a través de estas redes sociales no es posible interponer solicitudes, por tanto a través de estas redes la Entidad dispone de enlaces para acceder al formulario en línea y al correo institucional.

## **9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

### **9.1 Reglas de cortesía en la atención presencial**

- **Presentación Personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano con respecto al servidor público y a Colciencias. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña. Es importante mostrar una imagen adecuada y sería que le refleje al ciudadano confianza.
- **Comportamiento:** Es primordial recibir a los visitantes en el área de la recepción, es decir estos deben ser atendidos por la persona con quien se tiene la cita, no se deben movilizar solos por el edificio a menos que el funcionario de la respectiva autorización para el ingreso sin acompañamiento. Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle o realizar actividades diferentes que impidan prestar toda la atención al ciudadano; hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada. Es indispensable mirar al interlocutor a los ojos como muestra de interés. Recuerde que el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal; es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** Ayuda a reforzar lo que se está diciendo. Por ello debemos escoger bien el vocabulario, que debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" mejoran la calidad del



contacto. Evite tutear. Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. No utilizar jergas, tecnicismos o siglas, en caso de utilizarlas, es necesario aclarar su significado.

- **Puesto de trabajo:** Mantenerlo ordenado, limpio y con los elementos propios que le permitan desempeñar la función correctamente, recuerde que éste, es parte de la imagen que reflejamos.

La persona que recibe al ciudadano debe asegurar que el visitante sea atendido por el área y personal correspondiente. En primera instancia debe ser atendido por el grupo de atención al ciudadano.

## 9.2 Atención Preferencial

La entidad protege los derechos fundamentales de todo ciudadano con el objeto de velar por su dignidad como persona, sin embargo, se tendrá una atención preferencial así:

Como su nombre lo indica es la atención privilegiada que brindamos a los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Con el fin de garantizar una buena atención, las personas con algún tipo de discapacidad serán atendidas en lo posible en la recepción del segundo piso, donde debe hacerse presente el funcionario o colaborador que brindará la atención. En caso de requerir de requerir su desplazamiento a un área específica, se debe garantizar el acompañamiento del funcionario o colaborador de Colciencias, responsable de la actividad.

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la sala de espera, debemos orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, con el fin de reconocerlos. La atención, dentro de este grupo de personas, la debemos realizar en orden de llegada.
- **Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. 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. Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Nos referimos a personas en situación de vulnerabilidad como víctimas de la violencia, los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben ser tratadas como el modelo de servicio expresa reconociendo su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, debemos escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Grupos étnicos minoritarios:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. Debemos identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. Si esta alternativa no es posible, debemos pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. No olvide solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite. Los extranjeros que no hablen español, deben ser tratados bajo este esquema.
- **Personas en condición de discapacidad:** No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes. Recuerde que antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?". 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.
- **Personas ciegas o con alguna 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. Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- **Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:** Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. 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. Colciencias cuenta con la opción brindada por el Centro de Relevo ([www.centroderelievo.gov.co](http://www.centroderelievo.gov.co)) quienes prestan el servicio de interpretación en línea, el cual está disponible en la oficina de centro de contacto

- **Personas con sordo ceguera:** Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Recuerde que 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. Preferible atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- **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.
- **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.
- **Personas con discapacidad mental:** Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar su necesidad. 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.
- **Personas de talla baja:** Debemos asegurar que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, ideal invitarlo a tomar asiento. Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- **Periodistas:** Si la petición la realiza un periodista, para ejercicio de su actividad, se tramitará con preferencia.

### 9.3 Contacto con ciudadanos inconformes

Conservar la calma y los buenos modales. La actitud también se percibe en los gestos y actos.

Manejar la inconformidad del ciudadano, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar alternativa(s) y/o soluciones que puede brindar.

Recurrir al grupo de trabajo para obtener mayor información si usted no encuentra la respuesta. Sea proactivo

#### 9.4 Cierre y finalización

Validar que la información entregada fue clara.

Preguntar si puede ayudar en algo más.

Despedirse amablemente, ponerse de pie y dar la mano muestra nuestro interés al igual que tratarlo por su nombre. (Hasta luego Sr... O Sra...).

Realizar encuesta de satisfacción.

#### 9.5 Procedimiento atención presencial

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepcionista	Sistema de control de ingreso de personal	<p><b>RECIBIR CIUDADANOS</b></p> <p>Recibe a los ciudadanos en las instalaciones de Colciencias, verificando si tiene cita previa, de lo contrario se comunica con el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>Registra el ingreso en el sistema, solicitando un documento de identificación, ingresará al sistema nombre del visitante, número de identificación, número de tarjeta de visitante y persona que autoriza el ingreso.</p> <p>No se hará entrega de tarjeta de visitante si es atendido por el grupo de atención al ciudadano.</p>
2	Grupo de atención al ciudadano	Encuesta de tención presencial Y ORFEO	<p><b>ATENDER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LOS CIUDADANOS</b></p> <p>Atiende de manera presencial las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>¿Dispone de la información requerida por el usuario?</p> <p><b>Si:</b> Suministrar respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa. Continúa actividad 4.</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Grupo de atención al ciudadano	ORFEO  Formato Derecho de petición M401M01F03	<p>Si llegase a requerir la entrega de fotocopias de documentos, estas deben ser solicitadas por escrito y canceladas con anterioridad para ser entregadas. El valor es el correspondiente al costo por hoja estipulado anualmente por la Dirección Administrativa y Financiera siempre y cuando supere las 10 hojas, (resolución cobro de fotocopias)</p> <p><b>No:</b> Se debe transcribir la petición del ciudadano para iniciar el trámite de escalonamiento o radicarla mediante la página web. Utilizar formato "Derecho de petición" M401M01F03.</p> <p>Eventualmente, puede requerir la presencia del líder de programa, gestor o profesional a cargo del proceso, para lo cual solicitará su asesoría y colaboración en la atención presencial.</p> <p>Tener en cuenta si se requiere de una atención preferencial para seguir los parámetros establecidos.</p>
3	Grupo Atención al Ciudadano	ORFEO  Formato Derecho de petición M401M01F03	<p><b>ESCALAR PETICIONES PRESENCIALES / VERBALES</b></p> <p>Se debe transcribir la petición del ciudadano para iniciar el trámite de escalonamiento. Si desea presentarla por:</p> <p><b>Ventanilla:</b> se debe entregar el formato de derecho de petición (anexo 1) para transcribir la solicitud, radicarlo en ventanilla y entregar una copia al ciudadano.</p> <p><b>Página Web:</b> se transcribe la petición y se valida con el ciudadano. Da escalonamiento, informando al ciudadano el número de radicado e informa que la solicitud será atendida por el funcionario competente y que la respuesta se le enviará vía correo electrónico. También se informará que a la dirección de correo le llegará un mensaje de la radicación, donde podrá hacer seguimiento al estado de la PQRDS.</p>



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Grupo Atención al Ciudadano	Encuesta de Satisfacción presencial M401M01F02	<p><b>MEDIR LA SATISFACCIÓN</b></p> <p>Mide la calidad del servicio presencial a través de la aplicación virtual de la Encuesta de Satisfacción. Ver anexo 2.</p> <p>Tabular resultados trimestralmente e incluirlos en el reporte de PQRDS.</p> <p>Si el ciudadano manifiesta que su petición no fue resuelta se procede al punto 3.</p>

## 10. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD

Se busca adoptar en la Entidad, el reglamento de acceso para colaboradores y visitantes, en concordancia con el cumplimiento del Reglamento de Propiedad Horizontal y el Manual del Usuario, documentos que contienen las políticas aplicables en relación con el acceso a las instalaciones de COLCIENCIAS Edificio T7 – T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo PH, ubicado en la Avenida Calle 26 No 57 – 83 pisos 2, 3, 4, 5 y 6, en Torre 8 y Oficina 501 de la Torre 7, relacionado con la planificación, organización, control y evaluación, de la logística de apoyo que requiere la Entidad para el desarrollo normal de su objeto.

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR LA RECEPCIÓN			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario/ Contratista/ Visitantes	Sistema de ingreso visitantes	<p><b>Colaboradores:</b> aquellos que ingresen por la puerta peatonal de la entidad, lo harán por el lobby del edificio a través del sistema de torniquetes, que se acciona con la tarjeta de proximidad y deberán portar el carné institucional en un lugar visible, el cual los identifica como colaboradores de la entidad.</p> <p><b>Visitantes:</b> Para el ingreso de visitantes a la entidad, la persona debe registrarse en el lobby del edificio, proporcionando los siguientes datos: nombres y apellidos completos, número de cédula, dependencia a la cual se dirige y colaborador que le atenderá, información que será validada y registrada en la recepción de Colciencias (piso 2).</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR LA RECEPCIÓN			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario/ Contratista/ Visitantes	Sistema de ingreso visitantes	<p>Una vez sea autorizado el ingreso, la recepción del edificio hará entrega de la respectiva tarjeta de acceso para visitantes y le informará que ingrese al piso 2 donde será atendido. Al presentarse el visitante en la recepción del piso 2, la recepcionista procederá con la solicitud de la cédula de ciudadanía, pasaporte o una identificación para ingresar los datos al sistema de la entidad; adicionalmente procederá a entregar el adhesivo que contiene los datos del visitante, éste debe portarse en un lugar visible para que el personal de seguridad los identifique y permita el acceso. Seguido, se informará al colaborador sobre la llegada del visitante, el colaborador deberá presentarse en el piso 2 para permitir el ingreso y movilización en las instalaciones de Colciencias.</p> <p>La salida de los visitantes, deberá realizarse a través de la recepción del piso 2 donde se le entregará su documento al devolver el adhesivo entregado al registrarse, para así dar la salida en el sistema. La salida del edificio se realiza a través de las máquinas traga tarjetas ubicadas en los torniquetes del lobby del edificio.</p> <p>En caso que la Dirección, Subdirección y/o Secretaría General den autorización para ingreso directo por la recepción del piso 6, deberán informarlo a la recepción del piso 2 quien a su vez informará al grupo de logística quienes permitirán el ingreso directo al sexto piso.</p> <p>Para eventos especiales con ingreso masivo de personal a la entidad, la Dirección, Subdirección y/o jefe de la dependencia deberán informar mediante correo electrónico a grupo de apoyo logístico y gestión documental antes de las 4:00 pm del último día hábil anterior a la fecha de la reunión o evento la siguiente información:</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR LA RECEPCIÓN			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<ul style="list-style-type: none"> <li>El nombre completo de los visitantes o invitados que requieren ingresar.</li> <li>Los números de las cédulas de ciudadanía.</li> <li>La hora estimada de ingreso.</li> <li>Las razones por las cuales se requiere su ingreso a la Entidad.</li> <li>Quien es el responsable del evento.</li> <li>Nombre de la sala o auditorio donde se realizará el evento.</li> <li>Si la logística de la reunión o evento requiere el ingreso de vehículos al edificio, se debe informar la placa del carro y nombre del personal que ingresará y prestará el servicio, refrigerios.</li> </ul> <p><b>Contratista de mantenimiento u obras por el lobby:</b> la Dirección Administrativa y Financiera – Coordinación del grupo de apoyo logístico – documental, realizará ante la administración del edificio los trámites a que haya lugar.</p> <p><b>Nota:</b> Cada piso cuenta con salida de emergencia que conduce a las escaleras de evacuación, las cuales serán activadas en situaciones de emergencia o simulacros programado</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR EL PARQUEADERO			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario/ Contratista/	N.A	<p><b>Colaboradores y directivos (Vehículos, motocicletas y bicicletas):</b></p> <p><b>Vehículos, motocicletas:</b> Los colaboradores y Directivos que lleguen en vehículo o motocicleta a la entidad, ingresarán por el parqueadero del edificio a través de las barreras de acceso, que se accionan con la tarjeta de proximidad, el colaborador o Directivo ingresará al sótano 3 y ocupará los parqueaderos de propiedad de Colciencias, de conformidad al sorteo que se realiza trimestralmente el cual permite disfrutar el servicio durante este periodo y de acuerdo a la</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR EL PARQUEADERO			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Visitantes	N.A	<p>disposición de pico y placa (número de placa reportado al área de logística). También se incluyen y motos) (ver reglamento ingreso parqueaderos GINA A103PR02AN01)</p> <p><b>Bicicletas:</b> Para estacionar bicicletas en la Torre Colciencias se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parquear las bicicletas en la zona de ciclistas de la copropiedad, ubicada en el sótano 2, siguiendo el reglamento de uso de esta zona.</li> <li>• El ingreso de bicicletas se realizará por la portería vehicular a través de las barras de acceso, las cuales se accionan con la tarjeta de proximidad.</li> <li>• El colaborador deberá bajarse de la bicicleta y transitar por la rampa del sótano con la bicicleta en la mano al dirigirse al área de ciclista asignada, teniendo cuidado con el tránsito vehicular.</li> <li>• Durante el desplazamiento por parqueaderos es obligación que el colaborador porte el casco de seguridad.</li> <li>• No está permitido dejar la bicicleta en otro lugar diferente a los ciclistas establecidos.</li> </ul> <p><b>Visitantes:</b> Para el ingreso a parqueaderos, los visitantes que se dirigen a la entidad, estacionarán su vehículo, motocicleta o bicicleta en el sótano 1, y procederán a ingresar a pie a la recepción ubicada en el primer piso, por los ascensores, donde se aplicará el procedimiento señalado para el ingreso por el Lobby.</p> <p>El uso de parqueaderos de visitantes tendrá el costo fijado por la administración del edificio y deberá ser asumido por cada visitante.</p> <p>Para visitantes en condición de discapacidad, el funcionario o colaborador responsable de la</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR EL PARQUEADERO			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			atención debe asegurar que se informa a logística la necesidad del uso del parqueadero que se tiene dispuesto para este fin.

Luego de acceder al edificio el colaborador/funcionario o visitante deberán cumplir el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Guarda de seguridad ubicado en la recepción	N.A	<p><b>REVISAR PAQUETES, BOLSAS, CAJAS O SOBRES VOLUMINOSOS</b></p> <p>Cuando los usuarios externos de la entidad (mensajeros o personas particulares), requieran entregar en la ventanilla externa de la entidad paquetes, bolsas, sobres voluminosos, que tengan dimensiones superiores a 20 cm X 20 cm X 20 cm., se solicitará al guarda de seguridad ubicado en la portería de la entidad, que revise con el detector de metales, con el objetivo de verificar el contenido de los paquetes.</p> <p>¿El equipo emite alerta?</p> <p><b>Si:</b> Solicita al visitante su apertura inmediata, antes de proceder a su radicación.</p> <p><b>No:</b> Realiza el trámite de recibo y radicación en el sistema de gestión de comunicaciones oficiales.</p>



PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Guarda de seguridad ubicado en la recepción/funcionario/colaborador	Minuta de seguridad	<p><b>REVISAR PAQUETES, BOLSAS, CAJAS, SOBRES VOLUMINOSOS CON CARÁCTER PERSONAL O RESERVADO</b></p> <p>Cuando los usuarios externos de la entidad (mensajeros, personas particulares), requieran entregar en las instalaciones de Colciencias paquetes, bolsas, sobres voluminosos, afirmando que los mismos tienen carácter personal o privado, se procederá por parte del guarda de seguridad ubicado en la recepción de la entidad a recibir y revisar estos elementos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisarlos con el detector de metales.</li> <li>• Abre el elemento para verificar su contenido.</li> <li>• Consigna la novedad en la minuta de la compañía de vigilancia.</li> </ul> <p>La persona encargada de la recepción llama por teléfono y solicita a la persona destinataria o a quien ésta designe, que se acerque a la recepción a recibir el elemento.</p> <p><b>Nota:</b> Se sugiere a los colaboradores de la entidad, en lo posible, no suministrar la dirección de Colciencias, para entrega de correspondencia o paquetes personales.</p>
3	Funcionario/Contratista/Guarda de seguridad responsable de la recepción y funcionarios de las áreas	No Aplica	<p><b>INGRESAR AL ÁREA INTERNA DE LA RECEPCIÓN Y ENCUENTRO CON LOS FUNCIONARIOS/COLABORADORES</b></p> <p>Todo funcionario o contratista que tenga un visitante en recepción, que vaya a ingresar a las instalaciones de la entidad, debe ser recibido en recepción (piso 2) por el funcionario.</p> <p>Luego de registrar la información en el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le invita a pasar a la sala de espera y que tome asiento mientras el colaborador o funcionario sale a recibirlo.</li> </ul>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3	Funcionario/ Contratista/ Guarda de seguridad responsable de la recepción y funcionarios de las áreas	No Aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informa al funcionario /contratista, la llegada del visitante, con el fin de que se acerque a la recepción para recibirlo.</li> </ul> <p>Durante el tiempo de espera, el guarda de seguridad procederá a revisar paquetes, morrales, maletas, bolsas, bolsos, carteras: Se solicitará al visitante de manera cortés que le permita al guarda pasar el detector de metales a los elementos antes descritos, siendo sostenidos desde las manos de su propietario o tenedor. En caso de que el dispositivo se active, se procederá por parte del guarda a solicitar al visitante que por favor abra el elemento de que se trate para poder verificar en su interior y determinar qué ocasionó la activación del dispositivo electrónico. Si no se activa, se sigue el protocolo de ingreso a la entidad, por parte de la persona encargada de la recepción.</p> <p><b>Nota 1:</b> Todos los funcionarios/contratistas deben recibir a los visitantes en el primer nivel o piso 2, nadie podrá ingresar a la entidad sin el acompañamiento de la persona a la cual visita.</p> <p><b>Nota 2:</b> El colaborador o funcionario de Colciencias controlará durante el tiempo de la visita del ciudadano, que su comportamiento no impacte las labores de los demás funcionarios de la entidad. Invitados que vayan para la dirección general deberán anunciarse en el lobby del edificio y pasar directamente al piso 6 previa autorización.</p> <p><b>Nota 3:</b> En caso de emergencia o simulacro programado, el funcionario o colaborador que recibió al visitante será el encargado de avisar al brigadista que dicho ciudadano estaba en la entidad para efectos de los conteos de personal evacuado y determinación de posibles afectados.</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Guarda de seguridad	Minuta de seguridad	<p><b>REGISTRAR EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE VIDEO Y AFINES</b></p> <p>Todo equipo de cómputo, cámaras de video o fotográficas y en general, todos los equipos que no son de propiedad de Colciencias, serán registrados en la minuta de la compañía de vigilancia por el vigilante que esté de turno (en caso de eventos masivos) o por el vigilante dispuesto en la recepción de la entidad, señalando claramente las características del mismo que permitan identificarlo de manera clara y precisa. (Tipo, placa, marca, serie).</p> <p>Este registro no conlleva responsabilidad alguna de Colciencias en su custodia y pago en caso de pérdida o daño, siendo de exclusiva responsabilidad de su propietario o portador, tomar las medidas necesarias para que no sufra ningún deterioro ni sea hurtado.</p> <p>Esta disposición se hace extensiva para los funcionarios o colaboradores de Colciencias, que por su propia iniciativa ingresen equipos a la entidad y que tengan en su poder a título de propietarios o tenedores.</p>
5	Guarda de seguridad	Minuta de seguridad	<p><b>PROHIBIR EL INGRESO DE ARMAS DE FUEGO Y/O LETALES</b></p> <p>Los guardas de seguridad no permitirán que persona alguna ingrese armas de fuego y/o letales a las instalaciones de Colciencias, ni aún en el caso de escoltas de altas dignidades que visiten la entidad.</p>
6	Guarda de seguridad	Revisión ocular	<p><b>REVISAR DE MANERA OCULAR LOS BOLSOS, CARTERAS, MORRALES, MALETAS, MALETINES, BOLSAS, MOCHILAS, PAQUETES Y DEMÁS.</b></p> <p>Al salir de las instalaciones de Colciencias, los visitantes permitirán que el personal de vigilancia revise el interior de los bolsos, carteras, morrales, maletas, maletines, bolsas, mochilas, paquetes y demás, que pretendan retirar de las instalaciones de</p>

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			la entidad, abriéndolos y sosteniéndolos en sus manos.
7	Guarda de seguridad	Minuta de seguridad	<p><b>VERIFICAR LA SALIDA DE LOS EQUIPOS Y DEMÁS ELEMENTOS DE PROPIEDAD O QUE PORTAN LOS VISITANTES DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Una vez la persona que porta los equipos que han sido registrados en la minuta de ingreso, sale de la entidad, el guarda de seguridad validará y le solicitará su firma en la mencionada minuta, al pie del registro, como constancia que el mismo ha salido de las instalaciones de la entidad.</p>
8	Recepción piso 2/Lobby	Sistema de registro	<p><b>SALIDA DE LOS VISITANTES</b></p> <p>Al salir, los visitantes deben pasar por la recepción del piso 2 a devolver el adhesivo de visitante al igual que descargar la salida del equipo electrónico. La salida del edificio se realiza por el piso 1 cruzando el sistema de acceso ubicado en el lobby el cual es habilitado con la tarjeta de ingreso entregada al ingresar al edificio.</p> <p><b>Nota 1:</b> Al finalizar la jornada, 5:00pm o 4:00pm si es viernes, la persona de recepción debe dejar registro, para los guardas de seguridad, de los documentos de los visitantes que faltan por salir de la entidad.</p>

Para mayor conocimiento lo invitamos a consultar REGLAMENTO DE INGRESO PEATONAL Y VEHICULAR PARA COLABORADORES Y VISITANTES A LA TORRE 8 COLCIENCIAS PISOS 2, 3, 4, 5, 6 Y OFICINA 502 TORRE 7 CIUDAD EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO P.H. Av. CALLE 26 No. 57-83 BOGOTÁ, D.C. el cual es responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera y se encuentra disponible en la herramienta GINA.

## 11. PROTOCOLO ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES (VENTANILLA)

Canal compuesto por la ventanilla donde los ciudadanos tienen la posibilidad de comunicarse con la entidad mediante documentos físicos ya sea para solicitar alguna información o petición o simplemente para radicar información.

## 11.1 Reglas de Cortesía en la atención por ventanilla

- Mantener la ventanilla limpia y con personal disponible
- Mantener una presentación personal que demuestre respeto y seriedad para la ciudadanía
- Saludar cortésmente y ponerse a disposición del visitante.
- Recibir los documentos validando que sean para Colciencias
- Devolver una copia con acuse de recibido por parte de la entidad
- Despedir a la persona mostrando cordialidad
- No tutear

## 11.2 Procedimiento atención por ventanilla

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario o colaborador de Gestión Documental	Derechos de Petición	<p><b>RECIBIR SOLICITUDES, DERECHOS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR CORRESPONDENCIA (VENTANILLA EXTERNA)</b></p> <p>Recibe por correspondencia los derechos de petición, quejas, reclamos o cualquier comunicado, verificando si es tema competente a Colciencias. Si ésta no cumple con los parámetros mínimos establecidos por Colciencias tales como destinatario (área o funcionario), solicitud clara, anexos mencionados e información para entrega de la respuesta (dirección física o electrónica) no se admitirá y se devuelve al solicitante informando los motivos de rechazo.</p> <p>Si el ciudadano insiste en su radicación, se debe recibir y dejar constancia de los documentos faltantes, procede a radicarlos, se le requerirá al ciudadano, como máximo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación, para que los complete en el término máximo de un mes y los asignará a centro de contacto quién controlará el plazo para completar la solicitud. En caso de no</p>



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario o colaborador de Gestión Documental	Derechos de Petición	<p>completarse la solicitud, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo, proceso realizado por el centro de contacto.</p> <p>En caso de ser comunicados propios para la entidad, se radican, y los informa al centro de contacto por el Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales de acuerdo con instrucciones escritas entregadas por el coordinador de logística en cuanto a asignación, información y privacidad de la petición. (ver comunicación de Control Interno - Asignación de requerimientos Entes Externos a la Oficina de Control Interno Octubre 14 de 2015)</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de ser un anónimo este debe ser tramitado de acuerdo al procedimiento utilizado en ventanilla para radicaciones numeral 1.</p> <p><b>Nota 2:</b> El funcionario de ventanilla, en lo posible, solicitará una dirección de correo electrónico como información adicional.</p>
2	Encargado del grupo de Atención al Ciudadano	Sistema de gestión de comunicaciones oficiales Orfeo	<p><b>RESPONDER O REMITIR LAS PETICIONES RECIBIDAS AL DIRECTOR TECNICO O JEFES DE OFICINA</b></p> <p>Revisar la petición.</p> <p>Si está al alcance del grupo de atención al ciudadano: lo reasigna al grupo de colaboradores del centro de contacto a través del Sistema de gestión de comunicaciones oficiales para iniciar trámite de respuesta.</p> <p>Si no está al alcance del grupo de atención al ciudadano: lo reasigna/escalona al jefe o responsable del área correspondiente.</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Inicialmente las áreas técnicas deben dar el primer concepto (circular 07 de 2015)
3	Grupo Atención al Ciudadano	ORFEO	<b>TIPIFICACIÓN A PETICIONES</b> Revisar diariamente el Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales para verificar tipo de solicitud y plazo de respuesta si aplica para su control y seguimiento.
4	Grupo Atención al Ciudadano	Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales Correo electrónico	<b>HACER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA POR PARTE DE LOS RESPONSABLES</b>  Para las peticiones que fueron reasignadas a las áreas técnicas para ser tramitadas y respondidas, éstas deben tener un seguimiento a las respuestas, para ello se emiten dos alertas para los funcionarios, vía correo electrónico, previas al vencimiento del plazo de respuesta. La primera alerta debe ser enviada 7 días hábiles después de la fecha en que se recibió la solicitud. La segunda alerta 12 días hábiles después de recibida la solicitud.  Los días de las alertas podrán variar de acuerdo con los plazos de las peticiones. Cada alerta debe contener el historial de la solicitud y su número de radicado respectivo se debe verificar en el historial de Sistema de gestión de comunicaciones oficiales que funcionario está a cargo de la solicitud para así enviar la alerta. Los días máximos de respuesta son comúnmente 15 días hábiles, tener en cuenta los tiempos establecidos por la circular 10 de 2015 (ley 1755 de 2015).  Diariamente se realiza seguimiento a casos por vencer, ya sea llamando al responsable y/o se envía correo con copia al jefe inmediato. Semanalmente se realizará seguimiento a los casos abiertos en proceso de respuesta que no se han vencido con el fin de cerrar los que han sido tramitados.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>Se envía un reporte a los directores de área para su conocimiento y control.</p> <p><b>Nota 1:</b> Los correos enviados para las alertas, son un soporte para los colaboradores, el no envío de las mismas no exime de contestar la PQRDS dentro de los plazos establecidos.</p>
5	Grupo Atención al Ciudadano	Correo electrónico/ORFEO	<p><b>INFORMAR LAS PETICIONES QUE NO HAYAN SIDO CONTESTADAS DENTRO DE LOS TIEMPOS LÍMITE ESTABLECIDOS</b></p> <p>Semanalmente realizar control y comunicar oficialmente a Secretaría General e informar a los directores del área y persona encargada del caso, mediante correo electrónico, las peticiones no contestadas dentro de los plazos establecidos, referenciando el área y funcionario responsable del incumplimiento, para tomar las acciones del caso. Lo anterior siempre y cuando se presente casos vencidos abiertos al momento de hacer el reporte.</p>
6	Director Técnico, Gestor, Jefe de Área o Funcionario asignado	Comunicación oficial respuesta	<p><b>DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES ASIGNADAS</b></p> <p>Revisa la solicitud del peticionario, documentarse sobre el caso y proyecta el oficio de respuesta, teniendo en cuenta el tipo de petición y los términos de vencimiento para responder, conforme a lo descrito en los términos de ley. Ver "Guía Modelo ORFEO para respuesta PQRDS" (M401M01G01)</p> <p>La respuesta no debe superara los 15 días hábiles o tiempo legalmente estipulado, en lo posible responder a más tardar en la mitad del tiempo, después de recibir el comunicado.</p> <p>Verifica que la respuesta conteste de fondo y de manera completa y clara la petición.</p> <p>Solicitudes que impliquen trámites administrativos (cambio de rubro, prorrogas, cambios de personal, liquidaciones de</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Director Técnico, Gestor, Jefe de Área o Funcionario asignado	Comunicación oficial respuesta	<p>contratos) se debe responder utilizando la carta tipo M401M01MO2 (Anexo 3) informando al centro de contacto lo cual debe ser antes de los 15 días hábiles.</p> <p>Con el fin de verificar si cada uno de estas solicitudes inició su trámite, Centro de Contacto realizará un control mensual para validar el estado del mismo. Aquí revisaremos que efectivamente se haya remitido el memorando interno a SEGEL, que este el trámite en MGI (módulo de gestión de información del fondo Francisco José de Caldas) o en caso tal que se requieran más soportes, se haya informado al ciudadano que es necesario anexar más información para así, continuar con el proceso. Radica la respuesta en correspondencia, para su envío al peticionario.</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de ser requerido, acudir a la Secretaria General de Colciencias, para los casos en que existan dudas de los términos legales para emitir respuesta.(circular 7 de 2015)</p> <p><b>Nota 2:</b> Para los casos en que la petición no sea competencia del funcionario asignado, éste directamente la reenvía al funcionario competente a través de ORFEO informando al Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p><b>Nota 3:</b> Para responder anónimos, estos deben ser proyectados por el responsable y entregados a centro de contacto quienes lo publicaran en la cartelera del piso 2 dejando evidencia en fijación y retiro (M401M01F04), para luego ser devuelto al responsable que emitió respuesta.</p> <p><b>Nota 4:</b> Al responder una PQRDS si llegase a negar la información solicitada por inexistencia de la misma o por protección de</p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			datos personales, se debe tener en cuenta para reportarla a centro de contacto mes vencido en el formato de "Seguimiento a traslado o negación de información PQRDS" M401M01F05, dicha nota también aplica para traslados por competencia que se entiende cuando la entidad no es competente para emitir la respuesta y debe pasarla a la que tiene competencia relacionada.
7	Grupo de Atención al Ciudadano	Memoria Computador	<b>ELABORAR LOS INDICADORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> Recopilar los datos estadísticos necesarios y analizar el número de peticiones recibidas y la oportunidad de la respuesta. Estos se reportan trimestralmente en GINA
8	Grupo de Atención al Ciudadano	Informe de Actividades	<b>ELABORAR INFORME DESCRIPTIVO DE PETICIONES PENDIENTES</b> Incluir en el informe mensual de PQRDS el consolidado de peticiones que incluye tipología, área de escalonamiento, casos extemporáneos.

## 12. PROTOCOLO ATENCIÓN BUZON

Es un canal por el cual los ciudadanos o funcionarios de la entidad pueden comunicarse con COLCIENCIAS para presentar cualquier tipo de solicitud. Estos están ubicados en la recepción del piso 2 y cafetería de la entidad. Los buzones deben permanecer con los formatos propios para dejar las peticiones.

### 12.1 Reglas de cortesía atención por buzón de sugerencias

Las solicitudes deben ser tramitadas como una solicitud de tipo correspondencia, por lo tanto deben cumplir los mismos requisitos.

Los buzones deben ser abiertos semanalmente en presencia de un funcionario del centro de contacto y otro de control interno.

Todas las solicitudes o comunicaciones allí encontradas deben ser contestadas por el centro de contacto o área encargada.



## 12.2 Procedimiento atención por buzón de sugerencias

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE BUZONES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Grupo de Atención al Ciudadano y Funcionario asignado por la Oficina de Control Interno	Acta de Reunión	<p><b>REALIZAR LA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS</b></p> <p>Semanalmente y con la presencia de un representante del Grupo de Atención al Ciudadano y un delegado de la Oficina de Control Interno, realiza la apertura de los buzones de sugerencias, dejando evidencia en Acta de Reunión.</p>
2	Profesional Atención al Ciudadano M401PR01F01	Formatos M401M01F01	<p><b>VERIFICAR SI SE RECIBIERON PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</b></p> <p>Revisa el formato queja, reclamo o sugerencia y la casilla de observaciones. Consigna en el acta el número y tipo de peticiones recibidas. Revisar que los buzones mantengan formatos, estén limpios.</p> <p>¿Se reciben peticiones a través de los buzones de sugerencias?</p> <p><b>Si:</b> Continúa siguiente punto # 3</p> <p><b>No:</b> Registra en el Acta y finaliza el procedimiento.</p>
3	Grupo de Atención al Ciudadano	Sistema de gestión de comunicaciones oficiales Orfeo	<p><b>RESPONDER O ESCALONAR LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL CANAL BUZONES DE SUGERENCIAS</b></p> <p>Tramita la petición, siguiendo las actividades descritas para la atención de peticiones por el canal de ventanilla. (Ver actividades 1 a 8 Canal correspondencia).</p> <p>En caso de ser un anónimo, este debe ser tramitado de acuerdo al procedimiento utilizado en ventanilla 11.2 numeral 6 nota 3.</p>
4	Grupo de Atención al Ciudadano	Informe de Actividades	<p><b>ELABORAR INFORME DESCRIPTIVO DE PETICIONES PENDIENTES</b></p>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE BUZONES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Incluir en el informe mensual de PQRDS el consolidado de peticiones que fueron halladas en los diferentes buzones

### 13. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para la comunicación a través de este canal, Colciencias cuenta con la línea local desde Bogotá 6258480 ext 2081 o línea nacional 018000914446 donde los ciudadanos se comunican para obtener guía y aclaración a las diferentes dudas o peticiones relacionadas con la entidad. Como complemento a este canal se cuenta con FAX marcando desde Bogotá 6258481.

#### 13.1 Reglas de cortesía atención telefónica

##### Contacto Inicial

- Es necesario disponer de un directorio de funcionarios de la entidad, incluyendo dependencias y número de extensión.
- Contestar el teléfono máximo al tercer timbre
- Saludar de inmediato, mencionando la Entidad y su nombre:
  - Para llamadas externas: Son las que se reciben en el conmutador o las que el ciudadano marca directamente el número de extensión del funcionario que desea contactar. Para estas llamadas, se utilizará:  
Colciencias buenos días (tardes), habla nombre del colaborador, ¿En qué le puedo ayudar?
  - Para llamadas internas: Son las llamadas que se reciben de otras áreas o aquellas que se están transfiriendo para ser atendidas por otro funcionario de la entidad. Para este caso se utilizará alguna de las siguientes opciones:
    - Saludar por el nombre a la persona que nos está llamando (la pantalla del teléfono nos informa quien llama)
    - Buenas tardes (días) XXXX (nombre de quien llama)
    - Área (centro de contacto) buenas tardes (días)

##### En desarrollo de la llamada

- Utilizar un tono de voz moderado
- Vocalizar correctamente sin enfatizar
- Hablar claro y despacio. Evitar abreviaciones y tecnicismos
- Brindar un trato formal
- Tener siempre una actitud de servicio

- Prestar toda su atención al interlocutor
- Conservar la calma y los buenos modales (por favor y gracias)
- Escuchar atentamente
- Evitar interrumpir al interlocutor
- Hacer de cada contacto con el ciudadano, la mejor experiencia para él.
- Comprometerse con el ciudadano. En caso de no disponer de la información o respuesta, explíquele al interlocutor lo que hará con el fin de obtenerla
- Generar confianza y credibilidad en el ciudadano
- Facilitar las cosas al ciudadano, brindar opciones
- Al requerir verificar o confirmar información, hágalo saber al interlocutor. Puede utilizar frases como: "Un momento por favor, voy a verificar en..., consultar en ..."  
Retomar la llamada expresando "Gracias por su espera señor... señora...."

### **Redireccionamiento de la llamada**

- Transferir las llamadas, explicando previamente al ciudadano lo que hará, pedirle un momento, marcar la extensión, informar de manera rápida el motivo de contacto y trasladar la llamada. No colgar hasta asegurar que contesten la llamada a transferir.
- Utilizar lenguaje claro y sencillo. Evitar abreviaciones y tecnicismos.
- Cerciorarse del requerimiento o solicitud, evitando trasladar al interlocutor de extensión en extensión.
- En caso de marcar un número o extensión por error, presente excusas por este hecho. No cuelgue el teléfono de inmediato sin decir nada. Generalidades
- No tutear
- Manejar la inconformidad del ciudadano, permitiéndole expresarla en su totalidad, prestarle completa atención, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar la(s) alternativa(s) y/o soluciones que puede brindarle.
- Cumplir los compromisos adquiridos, estableciendo términos precisos (fecha y hora)
- Verificar diariamente los mensajes del buzón de voz y devolver las llamadas, preferiblemente dentro de las 24 horas siguientes
- Evitar referirse a temas, como religión, moda, entre otros. Pueden generar conflictos con el ciudadano
- Evitar ingerir alimentos durante la atención al ciudadano
- Agregar valor al relacionamiento con el ciudadano, adelántese a las necesidades del ciudadano

### **Finalización de la llamada**

- Concluir la llamada, dirigiéndose al ciudadano de manera formal (señor..., señora...) verificando que la información fue transmitida correctamente y si existe algo adicional en lo que se le pueda servir

- Despedirse amablemente y expresarle que no dude en contactarle en caso de alguna duda o solicitud.
- Registrar las tareas pendientes o compromisos adquiridos con el ciudadano. Gestionar y hacer seguimiento hasta la expedición de respuesta al solicitante.

#### Contacto con ciudadanos inconformes:

- Conservar la calma y los buenos modales. La actitud también se percibe en los gestos y actos.
- Manejar la inconformidad del ciudadano, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar alternativa(s) y/o soluciones que puede brindar.
- Recurra al grupo de trabajo para obtener mayor información si usted no encuentra la respuesta. Sea proactivo.
- En ningún momento utilizar un lenguaje rudo o enfático que promueva el estado alterado del ciudadano.

También será aplicado al interior de Colciencias, donde todos los funcionarios que tengan acceso a teléfono y que reciban llamadas de los ciudadanos, debemos seguir el anterior protocolo.

Para continuar en línea con nuestra política de prestar un servicio oportuno y de calidad, no olvide grabar un mensaje en su buzón telefónico para que los ciudadanos y demás personal tengan la certeza que se comunicó con la persona que estaba buscando, con el fin de cumplir un estándar en la grabación de los mismos (remitirse guía M401M01G02 en GINA).

### 13.2 Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL TELEFÓNICO			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Grupo de Atención al Ciudadano	N/A	<b>RECIBIR LAS PETICIONES TELEFONICAS DE LOS CIUDADANOS</b>  Recibe en primera instancia, las solicitudes o consultas de información realizadas por los ciudadanos, a través del canal telefónico (Línea Nacional Gratuita 018000 914446, o por el PBX 625 84 80 extensión 2081. Estos números telefónicos pueden ser modificados por necesidades del servicio).
2		Base de datos y Correo	<b>RESPONDER O ESCALONAR LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL CANAL TELEFONICO</b>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL TELEFÓNICO			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Grupo de Atención al Ciudadano	electrónico (si aplica)	<p>Responde la llamada e ingresa en la base de Access datos como: Nombre del funcionario que recibe la llamada, tipo y fecha de solicitud, número de identificación del ciudadano, nombre del ciudadano, e-mail, detalle de la solicitud, tipología, estado de la solicitud, canal de recepción y número de convocatoria si aplica, lo anterior exclusivamente para PQRDS que requieran algún tipo de trámite, información general de la entidad no se registra.</p> <p>¿Requiere escalonamiento?</p> <p><b>Si:</b> Crea la petición en el formulario web, la confirma con el solicitante, y procede a radicarlo.</p> <p><b>No:</b> Da respuesta y aclaración al ciudadano de acuerdo a lo solicitado y bajo los estándares de servicio.</p>

## 14. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal comprende las comunicaciones recibidas a través de la página web de Colciencias utilizando el formulario de la pestaña de ciudadano. También comprende las comunicaciones por correo electrónico enviadas a la cuenta de [contacto@colciencias.gov.co](mailto:contacto@colciencias.gov.co).

Las PQRDS que ingresen por este canal serán radicadas en ORFEO y tramitada su respuesta por el mismo medio, en caso que la entidad llegase a requerir de la cuenta de [contacto@colciencias.gov.co](mailto:contacto@colciencias.gov.co) se podrá disponer de ella con el fin de no afectar a los ciudadanos.

### 14.1 Recomendaciones generales atención virtual

- Es necesario disponer de un directorio de funcionarios de la entidad, incluyendo dependencias y número de extensión.
- Asegurar y conocer el correcto funcionamiento de hardware y software disponibles para el contacto electrónico
- Utilizar la dirección de correo electrónico habilitada por Colciencias para fines estrictamente institucionales.
- Aplicar los parámetros implementados con respecto a la imagen y a la firma institucional



- Brindar trato formal, no tutear
- Prestar toda su atención al mensaje o requerimiento
- Responder de manera clara y organizada las diferentes preguntas o información solicitada por el ciudadano
- Utilizar mayúsculas solo para el inicio de frases, o de acuerdo a las reglas básicas de puntuación. Estas son consideradas rudas y de mala educación.
- Verificar diariamente los mensajes del buzón electrónico y atender las solicitudes, requerimientos, sugerencias, información o peticiones recibidas a través de este canal.
- Comunicaciones referentes a denuncias o quejas relacionadas con comportamientos reprochables de colaboradores deben ser remitidas inmediatamente a SEGEL
- Hacer caso omiso de mensaje en cadena o spams

### **En el contacto inicial**

Medir el nivel de respeto de la persona a quien escribe para elegir el tipo de saludo que debe emplear. Siempre es mejor optar por un saludo con el nombre, apellido o título que ostenta el destinatario (Señor (a), Doctor (a) xxxxx xxxxxx).

- Constatar la existencia de un vínculo con el receptor del mensaje. En caso de listas de correos, disponer de la autorización del destinatario para el envío de correos masivos.
- Diligenciar los campos correspondientes de la plantilla para respuestas

### **En desarrollo del mensaje electrónico**

- Cerciorarse del requerimiento o solicitud, asegurando su correcta gestión
- Responder ordenadamente, de acuerdo a las peticiones realizadas por el ciudadano para asegurar que todos los requerimientos han sido contestados.
- Contextualizar al ciudadano sobre el motivo del correo
- Utilizar un estilo de redacción acorde al destinatario, No utilizar jergas, tecnicismos o siglas, en caso de utilizarlas debe aclarar su significado
- Utilizar párrafos cortos con la ortografía y gramática correspondiente.
- Optar por textos planos, monocromáticos
- Lenguaje sencillo y cordial facilitan la comunicación
- Utilizar fuentes en minúscula y no negrillas
- Indicar en el contenido del mensaje, el propósito de los adjuntos cuando haya lugar a estos.
- Identificar los adjuntos conforme se encuentren citados en el cuerpo del mensaje.
- Obviar el uso de emoticones y diseños propios
- Brindar opciones que faciliten el proceso al ciudadano
- Cumplir los compromisos adquiridos.

### **Redireccionamiento / escalonamiento de correos electrónico**

- Reasignar los radicados, explicando brevemente el motivo
- Verificar el(os) destinatario(os)
- Consultar la información adjunta al mensaje y eliminar aquella que sea prescindible
- Si el radicado recibido no corresponde a sus funciones, por favor devolverlo al centro de contacto o reasignarlo
- Si recibimos correos directamente de los ciudadanos, debemos dar respuesta si está a nuestro alcance, este debe ser contestado dentro de los tiempos estipulados por la ley y copiar a centro de contacto (contacto@colciencias.gov.co), igualmente debemos invitar al ciudadano a que para una próxima solicitud, ésta sea tramitada a través de nuestro formulario de la página web.

### **Contacto con ciudadanos inconformes**

- Conservar la calma y los buenos modales. La actitud también se percibe en los mensajes escritos
- Manejar la inconformidad del ciudadano, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar alternativa(s) y/o soluciones que puede brindar.
- Concluir el mensaje de manera formal, verificando que la información fue transmitida correctamente
- Despedirse amablemente
- Utilizar la firma institucional de acuerdo al manual de imagen establecido por el área de comunicaciones de la entidad.
- Registrar las tareas pendientes o compromisos adquiridos con el ciudadano.
- Gestionar y hacer seguimiento hasta la expedición de respuestas al solicitante.

### **Finalizar el correo electrónico**

- Concluir el mensaje de manera formal, verificando que la información fue transmitida correctamente
- Despedirse amablemente
- En caso de responder a través de correos institucionales, utilizar la firma institucional de acuerdo al manual de imagen establecido por el área de comunicaciones de la entidad.
- Registrar las tareas pendientes o compromisos adquiridos con el ciudadano.
- Gestionar y hacer seguimiento hasta la expedición de respuestas al solicitante.

## 14.2 Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal virtual (Página web/ Correo electrónico)

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB / CORREO ELECTRÓNICO)			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Grupo de Atención al Ciudadano Funcionarios de las Áreas	Correo electrónico/ ORFEO	<p><b>RECIBIR DE LOS CIUDADANOS LAS COMUNICACIONES PRESENTADAS ANTE COLCIENCIAS A TRAVÉS DEL PORTAL INSTITUCIONAL Y/O EL CORREO ELECTRONICO</b></p> <p>Recibe por el canal virtual, las peticiones/ solicitudes formuladas por el Ciudadano ante Colciencias.</p> <p>Las peticiones que lleguen directamente a los correos de los funcionarios se tramitarán así:</p> <p>Si el requerimiento es recibido directamente por las áreas de Colciencias, se deben trasladar a centro de contacto vía correo electrónico para ser radicadas, respondidas o reasignadas.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de ser un anónimo este debe ser tramitado de acuerdo al procedimiento utilizado en canal virtual y la respuesta será enviada a la dirección de correo reportada.</p>
2	Grupo de Atención al Ciudadano	Correo electrónico y Sistema de Comunicaciones Oficiales (ORFEO)	<p><b>REVISAR Y GESTIONAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA CUENTA CONTACTO</b></p> <p>Los correos que ingresan por <a href="mailto:contacto@colciencias.gov.co">contacto@colciencias.gov.co</a> serán pasados a las carpetas de cada colaborador del centro de contacto para proceder a su radicación.</p> <p>Las PQRDS que ingresan directamente por la web quedan radicadas de inmediato por lo tanto se procede a:</p> <p>¿Dispone de la información para expedir respuesta?</p> <p><b>Si:</b> Responde al ciudadano, a través del módulo para responder PQRDS después de su tipificación correspondiente.</p>

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB / CORREO ELECTRÓNICO)			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p><b>No:</b> Da escalonamiento al funcionario competente, continúa actividad 4.</p> <p>El escalonamiento se realiza dentro de un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.</p>
3	Funcionario / colaborador responsable de la respuesta	Derecho de Petición Correo electrónico/ web	<p><b>REVISAR Y DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS</b></p> <p>Revisa el radicado asignado, proyecta la respuesta y la envía mediante el módulo para responder PQRDS a través de ORFEO. Ver Guía Modelo ORFEO para respuesta PQRDS (M401M01G01).</p> <p>Para la Secretaría General las respuestas serán proyectadas mediante el procedimiento general de respuesta a oficios en formato ODT.</p> <p><b>Nota 1:</b> Peticiones provenientes de los entes de Control (Contraloría, Fiscalía, Procuraduría entre otros) deben ser remitidas para su trámite a Control Interno.</p> <p>Solicitudes que impliquen trámites administrativos (cambio de rubro, prorrogas, cambios de personal, liquidaciones de contratos) se debe enviar carta tipo (Anexo 3) antes de los 15 días o términos de ley. Con el fin de verificar si cada uno de estas solicitudes inició su trámite, Centro de Contacto realizará un control mensual para validar el estado del mismo. Aquí se revisa que efectivamente se haya remitido el memorando interno a SEGEL, tramitado en MGI o en caso tal que se requieran más soportes, se haya informado al ciudadano que es necesario anexar más información para así, continuar con el proceso.</p> <p>Las PQRDS tipificadas como trámite solo se descargarán cuando estas culminen, las demás deben ser descargadas tan pronto se emiten</p>

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB / CORREO ELECTRÓNICO)			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>respuestas para pasarlas a estado cerrado y emitir alertas.</p> <p><b>Nota 2:</b> Al responder una PQRDS si llegase a negar la información solicitada por inexistencia de la misma o por protección de datos personales, se debe tener en cuenta para reportarla a centro de contacto mes vencido en el formato M401M01F05, dicha nota también aplica para traslados por competencia que se entiende cuando la entidad no es competente para emitir la respuesta y debe pasarla a la que tiene competencia relacionada.</p>
4	Grupo de Atención al Ciudadano	Informes de ORFEO	<p><b>HACER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA POR PARTE DE LOS RESPONSABLES E INFORMAR LAS PETICIONES QUE NO HAYAN SIDO CONTESTADAS DENTRO DE LOS TIEMPOS LÍMITE ESTABLECIDOS</b></p> <p>Según lo descrito en la actividad 4 y 5 canal correspondencia.</p>
5	Grupo de Atención al Ciudadano	ORFEO	<p><b>ELABORAR ESTADÍSTICAS DE LAS PETICIONES CONTESTADAS POR TIPOLOGIA</b></p> <p>Elabora información estadística para ser incluidas en el reporte de PQRDS para consolidación y análisis.</p>
6	Grupo de Atención al Ciudadano	Informe Trimestral	<p><b>ELABORAR TRIMESTRALMENTE LOS INDICADORES DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p> <p>Realizar el informe para ser incluido en el reporte de PQRDS con el fin de informarlo a la Secretaria General con el análisis correspondiente sugiriendo las mejoras a las que haya lugar.</p> <p>Según lo descrito en la actividad 7 y 8 canal correspondencia.</p>



## **15. PROTOCOLO ATENCIÓN REDES SOCIALES**

Los usuarios interpretan los canales de redes sociales como una forma rápida de comunicarse con nosotros, y la visibilidad que tienen las respuestas hace que sea un ambiente propicio para dejar una queja.

Aunque estos canales están orientados a ser un canal de marketing donde el objetivo principal es generar conectividad y crear comunidades, no podemos desconocer que es posible recibir solicitudes de toda índole de parte de los ciudadanos.

### **15.1 Reglas de cortesía redes sociales**

- Verificar que corresponda a una PQRDS (Pregunta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia)
- Si se trata de una pregunta institucional, ésta debe ser manejada por el personal encargado de manejar las redes sociales.
- Si se trata de otro tipo de comunicación, ésta debe ser enviada internamente al correo de centro de contacto ([contacto@colciencias.gov.co](mailto:contacto@colciencias.gov.co)) quienes darán trámite al requerimiento, si se tiene correo del ciudadano, se dará respuesta directamente al ciudadano, copiando al funcionario responsable de redes sociales, sino, se reenvía la respuesta al área de comunicaciones. Tabular los contactos por tipo de dirección y tema (ver procedimiento)
- Enviar el reporte mensualmente al centro de contacto con lo recibido para ser incluido en el reporte mensual de PQRDS

## 15.2 Procedimiento redes sociales

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Responsable del manejo de las redes sociales (Twitter y FaceBook)	WEB	<p><b>RESPONDE LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS</b></p> <p>Diariamente responde las diferentes solicitudes</p> <p><b>Pregunta institucional:</b> Contesta la solicitud a través del medio virtual por donde se realizó la solicitud.</p> <p><b>No dispone de la respuesta u otro tipo de pregunta:</b> El funcionario envía la solicitud por correo electrónico al centro de contacto (contacto@colciencias.gov.co), y le informa al ciudadano que la solicitud fue escalada al área encargada y será respondida en el menor tiempo posible.</p> <p><b>Nota:</b> Invitar a los ciudadanos a que realicen sus PQRDS a través del formulario dispuesto para ello en la web</p>
2	Grupo de atención al ciudadano	Grupo atención al ciudadano	<p><b>RESPONDER LA SOLICITUD</b></p> <p>Se radica y el colaborador al que le sea asignado el correo lo debe responder.</p> <p><b>Si posee la respuesta y correo del ciudadano:</b> Redacta la respuesta y la envía al interesado utilizando el módulo de respuesta de PQRDS en ORFEO</p> <p><b>Si posee la respuesta y no el correo del ciudadano:</b> Redacta la respuesta y la envía al funcionario de redes sociales de Colciencias para éste le responda al ciudadano.</p> <p><b>No tiene la respuesta:</b> La escalona y continúa con el trámite de escalonamiento actividad 1 a 6 canal virtual.</p>

El centro de contacto deberá realizar como tarea diaria la revisión de casos por vencer con el fin de validar que hay pendiente por respuesta y así poderle informar al

ciudadano que la entidad se tomará unos días más en tramitar la petición enviada. Adicionalmente, se contacta telefónicamente al funcionario/contratista para recordarle que el caso se venció y que se requiere con urgencia la respuesta.

Adicional a la función de cada miembro del centro de contacto, semanalmente se realizará un seguimiento a los casos abiertos, con el fin de identificar aquellos que ya tuvieron respuesta e informar al colaborador que proceda a descargarlo de ORFEO.

## 16. ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS PARA APLICAR A LAS CONVOCATORIAS

Existen trámites propios para las Convocatorias las cuales pueden llegar a Colciencias por medio de los diferentes canales de atención. Es por eso que éstas deben ser tratadas de acuerdo con los lineamientos y estándares de servicio que se describieron anteriormente.

ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Grupo de Atención al Ciudadano	Correo electrónico/ página web	<p><b>RECIBIR DE LOS CIUDADANOS LAS PETICIONES PRESENTADAS ANTE COLCIENCIAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO O PAGINA WEB</b></p> <p>Recibe las peticiones que estos formulen ante Colciencias, asociados a las dificultades tecnológicas que puedan presentarse al aplicar a las convocatorias, dentro de los plazos establecidos para el efecto.</p> <p>Si se trata de otro tipo de peticiones, éstas deben ser tratadas como peticiones recibidas a través de cualquiera de los canales de contacto.</p>
2	Grupo de Atención al Ciudadano	Correo Electrónico / página web	<p><b>REVISAR Y GESTIONAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS</b></p> <p>Revisa las PQRDS recibidas.</p> <p>¿La solicitud adjunta evidencia errores tecnológicos?</p> <p><b>No:</b> Solicitar al Ciudadano adjuntar evidencia de errores tecnológicos, y enviarla mediante el formulario dispuesto en la página web</p> <p>Nota: Una vez concluido el plazo de la convocatoria, confirmada la existencia de problemas tecnológicos por parte de la Oficina</p>

ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>de Sistemas de Información, y si la Dirección Técnica a cargo del programa y/o las áreas competentes, así lo determinan, el Ciudadano cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para enviar a la Entidad los documentos que no le fue posible remitir debido a fallas en medios electrónicos. (Capítulo IV Artículo 62 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).</p> <p><b>Si:</b> Reasignar la solicitud a la Oficina de Sistemas de Información. Continuar con el proceso de peticiones gestionadas mediante el canal virtual (ver actividades 1 a 6 canal virtual).</p> <p><b>Nota 1:</b> Estas PQRDS deben ser respondidas antes del cierre de la convocatoria, para lo cual se le debe informar a Scienti o SIGP</p>

## 17. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD

Con el fin de medir el impacto de la política de servicio al ciudadano en Colciencias, que satisfaga los intereses de los ciudadanos en materia de atención. Se implementan mecanismos de monitoreo y verificación a la atención, tales como aplicación de encuestas de satisfacción trimestralmente con análisis semestral para así revisar las falencias en el proceso y permitir la participación ciudadana que nos permita formular acciones de mejora derivadas de las inconformidades de los ciudadanos.

Con el ánimo de generar el seguimiento continuo y permanente a los asuntos inherentes a la atención al cliente, en cada área deben existir también mecanismos idóneos y precisos que permitan efectuar tal actividad, entre los cuales se encuentran:

- Garantizar y asegurar que su área preste una atención al cliente con calidad en todos los ámbitos.
- Asegurar que el área responda en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.
- Brindar una respuesta efectiva y coherente, que en realidad satisfaga las pretensiones de los ciudadanos.
- Sensibilizar a todos los integrantes de las áreas sobre la importancia de brindar a los ciudadanos una atención oportuna y efectiva a sus requerimientos, un trato cordial y respetuoso, mostrar una actitud amable y dispuesta, todo ello enmarcado en los principios y valores institucionales.

## **17.1 Publicaciones**

Debemos hacer partícipe a los ciudadanos de nuestros resultados tales como gestión y seguimiento de PQRDS, encuesta de satisfacción de servicio. Lo anterior nos permite ser coherentes con nuestro objetivo de transparencia al igual que cumplir con los lineamientos de ley. Las siguientes son las acciones a seguir para la publicación de los diferentes resultados:

- Publicar la información trimestral y semestralmente en la página web de Colciencias.
- Tener la aprobación de la Secretaría General con relación a la información a publicar.
- Pasar la información aprobada al administrador de la web
- Validar 2 días después que la información está disponible en la web para ser consultada por los ciudadanos.

## **17.2. Medición Satisfacción Usuario Externo: Encuesta De Servicio**

### **17.2.1. Objetivo**

Establecer la metodología para medir la percepción del ciudadano externo, sobre el servicio y la atención brindados por Colciencias

### **17.2.2. Alcance**

La presente metodología favorece la obtención de información de una población, acerca de la percepción del servicio y la atención brindada por Colciencias. Es extensiva a todas las áreas de la entidad.

### **17.2.3. Disposiciones Generales**

La metodología para medición de la percepción del servicio y la atención brindada al Ciudadano será monitoreada a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional

### **17.2.4. Responsables**

Es responsabilidad del área de servicio al ciudadano mantener actualizada la presente encuesta al igual que su aplicación y tabulación para ser presentada a la dirección correspondiente.



### 17.2.5. Muestra

1. Identificar el total de contactos vía mail, presencial, telefónicos y mediante documentos físicos.
2. Se debe entender y seleccionar el tema o convocatoria más citados durante el periodo a evaluar.
3. Identificar la muestra mediante la fórmula para cálculo de la muestra para poblaciones finitas <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

The screenshot shows the SurveyMonkey website's sample size calculator. The header is green with the SurveyMonkey logo and navigation links: 'Cómo funciona', 'Ejemplos', 'Servicios de encuestas', 'Planes y precios', and a 'INICIAR SESIÓN' button. The main content area is white. On the left, the title 'Calculadora del tamaño de muestra' is followed by a brief explanation. Below this, the instruction 'Calcula el tamaño de tu muestra:' is shown. Three input fields are provided: 'Tamaño de la población:' with the value '19339', 'Nivel de confianza (%)' with a dropdown set to '95', and 'Margen de error (%)' with the value '5'. A yellow 'CALCULAR' button is at the bottom left of the input section. To the right of the button, the result 'Tamaño de la muestra: 377' is displayed in green. On the far right, there is a green sidebar with the heading 'Comienza ahora'. It contains two buttons: 'SUSCRIPCIÓN PROFESIONAL' (yellow) and 'REGISTRO GRATUITO' (white with green border). Below these, it says 'Solo lo básico'. At the bottom of the sidebar, a grey box states: 'Utilizadas por el 99 % de quienes forman parte del ranking de Fortune 500. Hemos ayudado a diversas organizaciones como la tuya a tomar mejores decisiones.'

4. Luego de calcular la muestra, realizar el envío a los correos de los ciudadanos escogidos en la muestra.

### 17.2.6 Envío de encuesta:

Al enviar el correo se colocará como asunto: Encuesta satisfacción Colciencias.

Apreciado Ciudadano,

Para Colciencias es de vital importancia conocer su percepción respecto al servicio brindado, con el objetivo de buscar un mejoramiento continuo. Recuerde que la información suministrada no permite identificar el remitente, motivo por el cual no podremos responder preguntas que desee realizar durante la elaboración de la encuesta.

Agradecemos su participación, lo cual le tomará unos minutos, a través del siguiente enlace:

## CONFIRMAR EL ENLACE CON SISTEMAS CUANDO SE VAYA A ENVIAR

El contenido de dicha encuesta se tratará de forma anónima.

Sus comentarios y sugerencias son importantes para Colciencias.

Cordial saludo,

## 17.2.7 Procedimiento medición de satisfacción del ciudadano externo

Como puntos clave para la aplicación de esta medición tenemos:

- La gestión y aplicación de la misma son responsabilidad del área de servicio al ciudadano.
- La encuesta debe ser aplicada 4 veces al año (trimestralmente), con análisis semestral de acuerdo con el formato establecido en el Anexo 5 del presente manual. La última medición debe realizarse durante la primera semana de diciembre.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción deben ser comunicados y analizados con el fin de asegurar la toma de acciones para la mejora.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EXTERNO			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario o colaborador a cargo de la medición	N/A	<b>PLANEAR LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EXTERNO.</b>  Planea la fecha estimada para medir la percepción del ciudadano externo, sobre el servicio y la atención brindados por Colciencias, con base en el indicador del sistema de Gestión de Calidad (semestral)
2	Funcionario colaborador a cargo de la medición	Base de datos y formula estadística	<b>SOLICITAR BASES DE DATOS (POBLACIÓN)</b>  Seleccionar de la base la muestra
3	Funcionario colaborador a cargo de la medición	Anexo manual de servicio al ciudadano	<b>REVISAR EL CUSTIONARIO</b>  Revisar si las preguntas aplican para el objetivo buscado
4	Funcionario colaborador a cargo de la medición	N/A	<b>DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>  Obtener la muestra aplicando la formula sugerida o la expuesta en el punto "MUESTRA" anteriormente mencionado

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EXTERNO			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Funcionario colaborador a cargo de la medición	Mesa de servicios	<b>SOLICITAR CREACIÓN DE LISTA DE CORREOS</b>  Mediante el servicio de mesa de servicios, solicitar la creación de la lista de correos de la muestra objeto de la encuesta
6	Funcionario colaborador a cargo de la medición	Correo Electrónico Encuesta (ver Anexo 5)	<b>SATISFACCIÓN</b>  Emitir comunicación electrónica desde la dirección de <a href="mailto:contacto@colciencias.gov.co">contacto@colciencias.gov.co</a> solicitando a los usuarios externos el diligenciamiento de la encuesta utilizando en el enunciado envío de encuesta.
7	Funcionario colaborador a cargo de la medición	N/A	<b>HACER SEGUIMIENTO AL PROCESO DE MEDICIÓN</b>  Monitorear el proceso de medición, recopilar las encuestas respondidas y los resultados obtenidos a través de las mismas
8	Funcionario colaborador a cargo de la medición	N/A	<b>ELABORAR INFORME DE RESULTADOS</b>  Consolidar los datos estadísticos y elaborar el informe de medición de calidad del servicio brindado por Colciencias, identificando acciones de mejora
9	Funcionario colaborador a cargo de la medición	GINA/INTRANET/DIR RESPONSABLE	<b>PUBLICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS</b>  Publicar en la herramienta Gestión Integral Nuestra Aliada-GINA y pagina web (de acuerdo a la ley de transparencia) los resultados de la percepción del ciudadano externo, acerca del servicio y la atención brindados por Colciencias. Pasar el análisis de los resultados a la Secretaría General para que sean transmitidos a las áreas involucradas y así realizar las mejoras a las que haya lugar.  <b>Nota 1:</b> El porcentaje de satisfacción a reportar se obtiene de la suma de las respuestas calificadas como excelentes y buenas por los ciudadanos encuestados y que respondieron así a la pregunta 6.

## 18. CONCLUSIONES

En este esfuerzo, para llevar a Colciencias hacia un excelente servicio al usuario, cada funcionario constituye la mejor carta de presentación de la institución. Usted, que está en contacto diario con el usuario externo e interno, es quién puede poner en práctica, todas las técnicas, consejos y recomendaciones que aquí se presentaron.

La construcción de este Manual le facilitará pautas para mejorar la capacidad de atención y servicio. Como es sabido, nada se haría con tener los mejores productos y servicios, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano con una actitud positiva, así como motivado y capacitado.

Colciencias cuenta con usted, el recurso más importante, sin el cual no existiría, para que con su esfuerzo y entusiasmo se pueda hacer de la institución el ente rector que todo el Sistema de Ciencia Tecnología e Innovación necesita y merece.

## 19. ANEXOS

### 19.1 Anexo 1: Formato para transcripción de derecho de petición para atención presencial (CODIGO M401M01F03 en GINA)

Bogotá, (fecha: año, mes y día)

Señores

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN – COLCIENCIAS**

Yo, \_\_\_\_\_ (nombres y apellidos del peticionario)  
identificado con \_\_\_\_\_ (tipo de documento) número \_\_\_\_\_,  
expedido en la ciudad de \_\_\_\_\_, con residencia en  
\_\_\_\_\_ (dirección y ciudad), en ejercicio  
del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en  
el artículo 11 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso  
administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, reglamentado por el  
decreto 1166 de 2016, me permito muy respetuosamente solicitar de esta Entidad lo  
siguiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Apoyo mi petición en las razones que paso a exponer:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A efectos de sustentar la solicitud efectuada me permito acompañar los siguientes documentos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Espero la pronta resolución de la presente petición.

Se indica falta de competencia de la entidad para dar solución a la petición: SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

Atentamente,

Nombres y apellidos del peticionario: \_\_\_\_\_

Firma del peticionario \_\_\_\_\_

CC o documento No. \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Dirección electrónica \_\_\_\_\_

Dirección física \_\_\_\_\_



## 19.2 Anexo 2: Encuesta de Satisfacción – Atención Presencial (M401M01F02 en GINA)

Fecha:	Nombre Ciudadano:
Tipo de Identificación:	CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/>
Número de identificación	
Correo Electrónico:	
Nombre asesor de centro de contacto:	
Tipo de Requerimiento:	

1. Por favor, infórmenos el motivo principal por el cual recurrió a Colciencias de manera presencial: (Por favor marque con X una sola opción)

Cercanía ☐

Imposibilidad de respuesta mediante otro canal de atención ☐

Explicación de nuestros aplicativos web ☐

Por desconocimiento de otros canales de atención ☐

Otro ☐ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿Anteriormente, ha presentado solicitudes, requerimientos, o peticiones a Colciencias?

Si ☐ No ☐ (favor pasar a la pregunta 3)

2.1 Canal comúnmente utilizado para presentar sus solicitudes, requerimientos, o peticiones: (Por favor marque un canal y califique Calidad, Cordialidad y Oportunidad. Siendo 1 deficiente y 5 excelente.)

CANAL DE CONTACTO	MARCAR X	CALIDAD					CORDIALIDAD					OPORTUNIDAD				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Telefónico																
Correo Electrónico																
Presencial																

¿Por qué?

---



---

### 3. Atención prestada por Colciencias

En una escala de 1 a 5, siendo 1 un servicio deficiente y 5 un servicio excelente, ¿cómo califica el servicio ofrecido el día de hoy por el Centro de Contacto de Colciencias?:

Agilidad / Rapidez en la atención recibida  
Cordialidad / Amabilidad / Respeto que le fue brindado  
Claridad en la respuesta brindada  
Facilidad de acceso o contacto

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

4. ¿Su petición o consulta quedó solucionada? SI ☐ NO ☐

5. ¿Qué sugerencia aportaría para la mejora del servicio hacia la comunidad Colciencias?

Agradecemos su colaboración.

### **19.3 Anexo 3: Carta tipo para respuestas a trámites administrativos (M401M01MO2 en GINA**

XXXXXXX

XXXXXXXXXX

Asunto: Confirmación de recibido a radicado XXXXXX o Correo Electrónico relacionado con Solicitud cambio de rubro/ prórroga/liquidación contrato o cambio de personal, queja, reclamo.

El día XXX de 20XX recibimos su comunicación de la referencia en la cual solicita (describa el procedimiento que solicita). Al respecto debemos informarle que dicho trámite está sujeto a un procedimiento administrativo el cual debe observar unas etapas y plazos reglamentarios y en todo caso de Ley.

En este sentido, una vez se agote el proceso previsto y se cuente con el resultado le estaremos informando sobre lo decidido.

Agradecemos su atención,

**NOTA: Recuerde ajustar el texto en color verde se debe ajustar a cada respuesta para responder adecuadamente. Este formato se encuentra disponible en GINA, para ser utilizado.**

### **19.4 Anexo 4: Guía para grabar y escuchar mensajes de voz**

La Guía para uso del Teléfono Institucional se debe consultar en GINA, a través del código M401M01G02.

## 19.5 Anexo 5: Encuesta de satisfacción del servicio del servicio prestado por Colciencias (Virtual)

### I. DATOS PERSONALES

Sexo: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino: \_\_\_\_\_ N.A. \_\_\_\_\_

Lugar de residencia: País \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Por favor indique el grupo de interés al cual usted pertenece:

Estado ☐ Empresa ☐ Ciudadano ☐ Academia ☐ Proveedor ☐ Funcionario ☐

Contratista ☐ Organización no gubernamental ☐ Entidades de carácter especial ☐

Por favor indíquenos si: ¿usted visitó/contactó esta entidad en nombre propio o de un tercero?

En nombre propio ..... \_\_\_\_\_

En nombre de un tercero ..... \_\_\_\_\_

En caso de venir en nombre de un tercero o ser apoderado, ¿en dónde se encuentra radicada esta persona?

País \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_

### II. TIPO DE GESTION Marcar una opción

Ocupación del ciudadano interesado en el trámite.

Empleado ☐ Servidor Público ☐ Independiente ☐

Estudiante ☐ Pensionado ☐ Ama de casa ☐

Desempleado ☐ Docente ☐ Investigador/Científico ☐

NS/NR ☐

Seleccione el motivo de mayor frecuencia por el cual contacta a Colciencias

Trámites	
Solicitud de Información	
Radicación de queja o reclamo	

Radicación de documentos	
Asesoría	
Manejo de herramientas tecnológicas	
NS/NR	

### III. Acceso a los trámites que presta la Entidad

a. ¿Conoce los trámites que puede realizar ante Colciencias?

SI ☐

NO ☐

b. ¿El acceso a ellos es sencillo?

SI ☐

NO ☐

Sugerencias para mejorar:

---



---



---

### IV. NECESIDADES E INTERESES

**Queremos conocer sus intereses para así poder mejorar lo que es MÁS significativo para usted al momento de recibir un servicio o utilizar los canales de atención.**

a) De acuerdo con lo que **usted más valora**, ordene los siguientes aspectos que constituyen la **CALIDAD DEL SERVICIO** de esta Entidad de menor (1) a mayor importancia (5), teniendo en cuenta sus necesidades e intereses:

b)

CALIDAD DEL SERVICIO	Valores de 1-5	NS/NR
Oportunidad de respuesta		
Claridad de la respuesta		
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)		
Cumplimiento en los tiempos de respuesta programados		
Conocimiento del tema por parte del funcionario		



- c) De acuerdo con lo que **usted más valora**, ordene los siguientes aspectos que reúnen los **CANALES DE ATENCIÓN** de menor (1) a mayor importancia (5), teniendo en cuenta sus necesidades e intereses:

CANALES DE ATENCIÓN	Valores de 1-5	NS/NR
<b>Accesibilidad por el canal presencial</b>		
Accesibilidad por el canal telefónico		
Accesibilidad por página web		
<b>Accesibilidad por el canal de ventanilla</b>		
Accesibilidad por el canal correo electrónico		

## V. SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

En una escala de 1 a 5, donde 5 significa “excelente” y 1 significa “serios problemas”, por favor califique: (Única respuesta por atributo)

CALIDAD DEL SERVICIO	EXCELENTE (5)	4	3	2	SERIOS PROBLEMAS (1)	NS/NR
Oportunidad en la respuesta						
Transparencia						
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)						
Conocimiento de los trámites y servicios que ofrece la Entidad por parte del funcionario.						
Funcionamiento de los diferentes formularios						
Funcionamiento y facilidad de CVlac – GrupLac e InstituLac						

## VI. PERTINENCIA / RELEVANCIA EN TEMA TRATADO

A través de su relación con Colciencias, usted considera que la entidad: (Marque con X las opciones que considere)

Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país.	
Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.	
Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica, tecnológica y de innovación del país.	

Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.	
Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia, Tecnología e Innovación.	
Ninguna de las anteriores	

## VII. EVALUACION GENERAL

En términos generales cómo calificaría a Colciencias en cuanto a su servicio

Excelente ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

Muy Malo ☐

## VIII. COMENTARIOS

---

---

---

---



---

# COLCIENCIAS

Ciencia, Tecnología e Innovación

---