

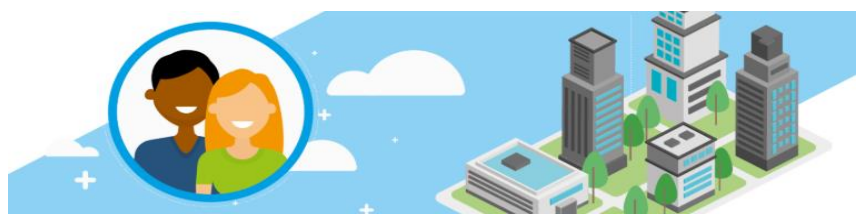


Código: M401M01
Versión: 11
Rige a partir de su liberación en GINA



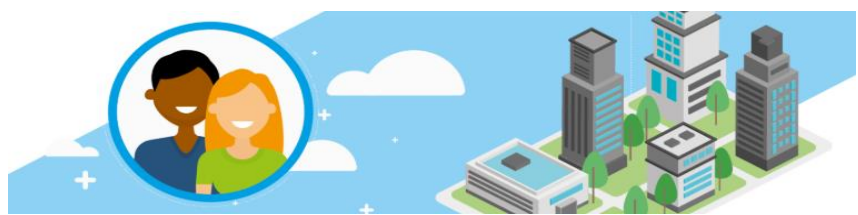
MANUAL DE SERVICIO

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contenido

1. ACERCA DEL MANUAL	5
2. CONTROL DE CAMBIOS	6
3. DECLARACIÓN DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	10
3.1 Acciones individuales para cumplir la política de servicio al ciudadano.....	10
3.2 Carta de trato digno	10
4. AMBITO DE APLICACIÓN	11
5. NORMATIVIDAD ASOCIADA	11
6. CONCEPTOS BÁSICOS	11
7. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	12
8. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN	13
8.1 Atención Prioritaria a Solicitudes.....	13
8.2 Desistimiento Tácito	14
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	15
9.1 Reglas de cortesía en la atención presencial.....	15
9.2 Atención Preferencial	16
9.3 Contacto con ciudadanos inconformes	22
9.4 Cierre y finalización	22
9.5 Procedimiento atención presencial	23
10. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD	25
11. PROTOCOLO ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES (VENTANILLA)	34
11.1 Reglas de Cortesía en la atención por ventanilla.....	34
11.2 Procedimiento atención por ventanilla.....	34
12. PROTOCOLO ATENCIÓN BUZON	40
12.1 Reglas de cortesía atención por buzón de sugerencias	40
12.2 Procedimiento atención por buzón de sugerencias.....	40
13. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA	41
13.1 Reglas de cortesía atención telefónica	41



13.2	Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico	44
14.	PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.....	45
14.1	Recomendaciones generales atención virtual.....	45
14.2	Procedimiento atención de peticiones recibidas a través del canal virtual (Página web/ Correo electrónico)	47
15.	PROTOCOLO ATENCIÓN REDES SOCIALES	50
15.1	Reglas de cortesía redes sociales	51
15.2	Procedimiento redes sociales	51
16.	ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS PARA APLICAR A LAS CONVOCATORIAS	52
17.	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD	54
17.1	Publicaciones.....	54
17.2	Medición Satisfacción Usuario Externo: Encuesta De Servicio	55
18.	CONCLUSIONES	59
19.	ANEXOS.....	60
19.1	Anexo 1: Formato para transcripción de derecho de petición para atención presencial (CODIGO M401M01F03 en GINA).....	60
19.2	Anexo 2: Encuesta de Satisfacción – Atención Presencial (M401M01F02 en GINA)	61
19.3	Anexo 3: Carta tipo para respuestas a trámites administrativos (M401M01MO2 en GINA	62
19.4	Anexo 4: Guía para grabar y escuchar mensajes de voz.....	63
19.5	Anexo 5: Encuesta de satisfacción del servicio del servicio prestado por Colciencias (Virtual).....	63
19.6	Anexo 6: Resolución de Desistimiento Tácito (en GINA).....	66

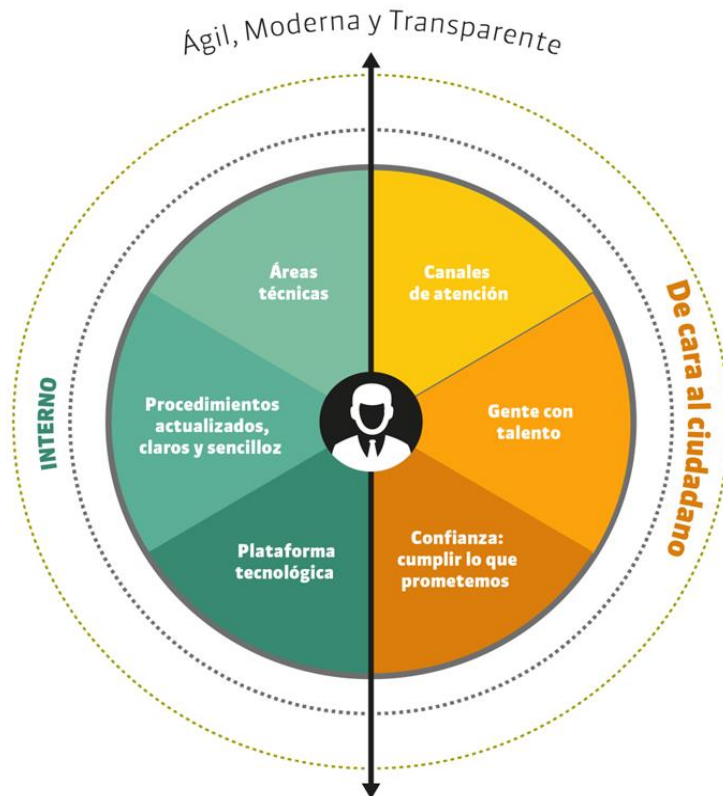


1. ACERCA DEL MANUAL

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 esté comprometida a prestar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, que garantice los derechos de los ciudadanos.

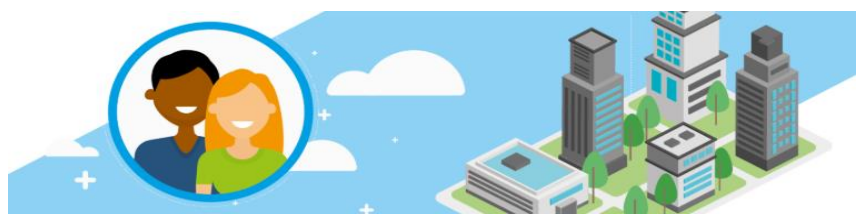
A continuación, el esquema conceptual de nuestro servicio al ciudadano que nos sirve como marco de referencia al momento de diseñar planes de actuación.

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, que garantice 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	10	Ajuste procedimiento ingreso visitantes
		11.2	Ajuste procedimiento atención por ventanilla
03		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	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
		To-dos	En los procedimientos se eliminan tiempos operativos de gestión, a fin de evitar confusiones.
10	Rige a partir de su liberación en GINA	3.2	Carta de trato digno, se cambia URL.
		9.5	Procedimiento atención presencial: # 1 Se elimina información referente a ingreso de visitantes



VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
			# 3 Redacción del proceso de escalonamiento a reasignación.
		10	Procedimiento para ingreso a la entidad # 1 Visitantes: nuevo procedimiento
			Procedimiento para ingreso de visitantes a las instalaciones de Colciencias # 8 Salida de visitantes, entrega de adhesivo
		11.2	Procedimiento atención por ventanilla # 4 Hacer seguimiento a la respuesta oportuna por parte de los responsables Se eliminan tiempos para alertas
		17.1	Publicaciones, se ingresa información sobre publicación de anónimos y actos administrativos.
		17.2.5	Muestra # 1 Procedencia de la muestra
		19.5	Anexo 5 inclusión de trámites
11	Rige a partir de su liberación en GINA	8.1	Atención Prioritaria y preferencial a solicitudes
		8.2	Desistimiento tácito
		9.2	Atención Preferencial
		11.2	Se precisa la necesidad de identificar el nombre de la dependencia que emite la respuesta.
		17.2	Medición Satisfacción Usuario Externo: Encuesta De Servicio (Muestra)
		19.6	Anexo 6: Resolución de Desistimiento Tácito



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



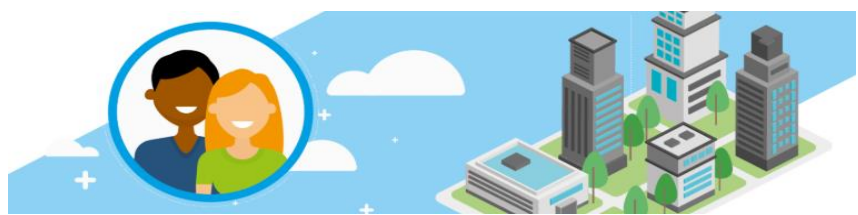
Todos debemos brindar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.



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 un 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 (https://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno.pdf) y en Gina código M401M01AN02.



4. ÁMBITO 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 porque 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 ayudarán a orientarlos 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.

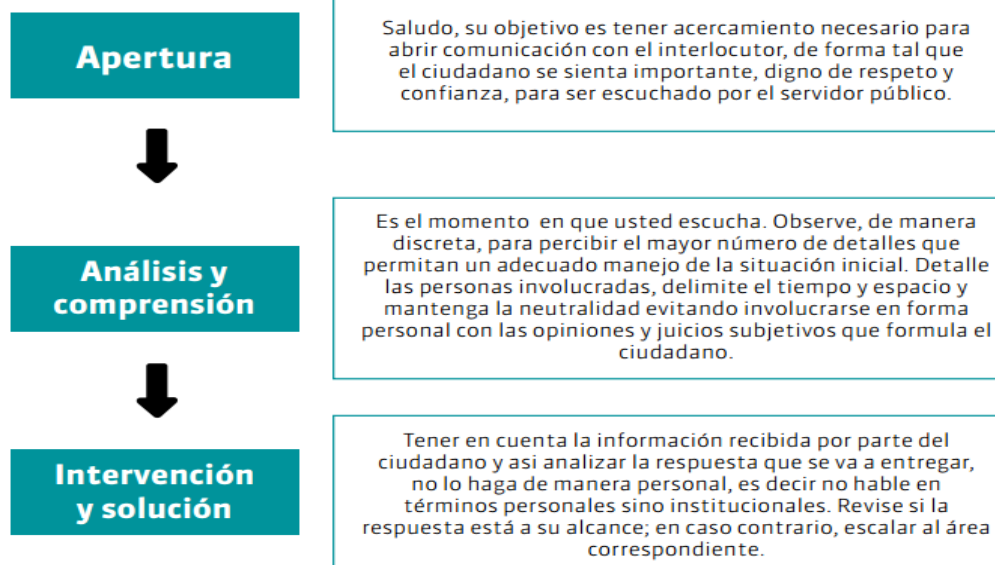
SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

PQRDS: Sigla que se refieren a las peticiones, quejas, reclamos, denuncios 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.

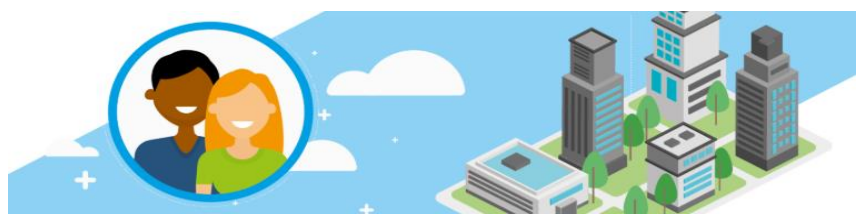
Recuerda que todos los ciudadanos tenemos derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Conociendo lo anterior, si llegásemos a recibir 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 publicados 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.

8.1 Atención prioritaria y preferencial a Solicitudes

Acorde con el pronunciamiento de la Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2014, las peticiones que sean allegadas por personas en condición de discapacidad, Adultos mayores, víctimas, niños, niñas y adolescentes y periodistas en el ejercicio de su actividad (acorde con el artículo 73 de la Constitución Política de Colombia), serán tramitadas por **COLCIENCIAS** de manera **preferencial**.



Lo anterior, conlleva que la respuesta deberá realizarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación, con la implicación de que debe modificarse la orden de atención a PQRDS que estén siendo gestionadas por el funcionario o colaborador.

Nota: En todo el proceso de atención presencial a los ciudadanos descritas anteriormente se deberá verificar que la información dada es comprendida por el ciudadano; de ser necesario, se deberá repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, siguiendo las pautas señaladas en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

8.2 Desistimiento Tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSD ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

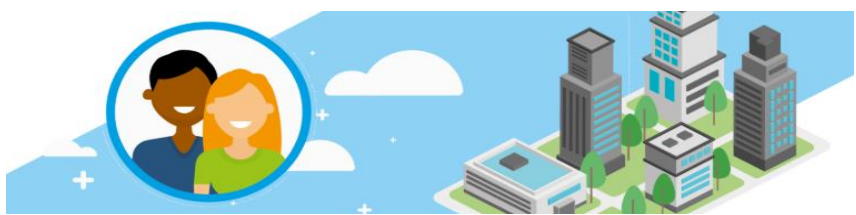
Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

Lo anterior implica que, cuando se tengan solicitudes incompletas deberá realizarse un primer requerimiento al ciudadano, dándole 10 días para que complete la información, en caso de que no se atienda se deberá informar tal situación al servicio de atención al ciudadano con los soportes correspondiente con el fin de se tramite el acto administrativo en el que se declaró el desistimiento y el consecuente archivo del expediente, conforme al Anexo 6 del presente manual "Resolución desistimiento tácito", la cual se encuentra disponible en GINA a través del código M401M01MO3.

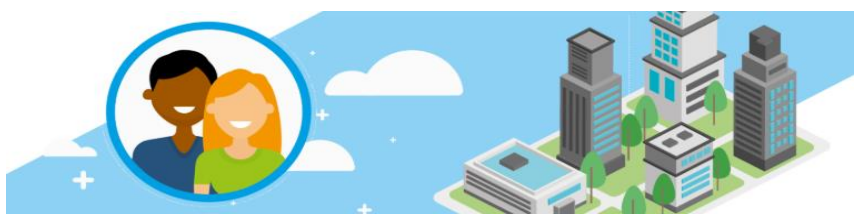


9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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 seria 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, utilizar el teléfono celular personal 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 los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación entre otros, en tal sentido para Colciencias es importante establecer cuáles son los derechos fundamentales que debemos proteger y salvaguardar como entidad a todos los ciudadanos que acuden y solicitan nuestros servicios.

A continuación, se relacionan el tipo de población preferencial y los derechos fundamentales, los cuales se tendrán en cuenta en todo el proceso de atención al ciudadano.

Población	Derechos Fundamentales	
<p>Adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños en brazos</p>	<p>ADULTOS MAYORES</p> <p>Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 46. Protección y la asistencia de las personas de la tercera edad Artículo 48. Derecho a la Seguridad social</p> <p>Igualmente, el adulto mayor tendrá derecho a la vida, libertad, seguridad, información seguridad e integridad personal, honra, buen nombre, intimidad, libre desarrollo de la personalidad, trabajo, educación, salud, cultura, descanso, votar, asociación, reunión, libertad religiosa, tránsito, acceso a alimentación, atención en salud, Derecho al debido proceso participación ciudadana.</p>	<p>MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS EN BRAZOS</p> <p>Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 43. Igualdad de Oportunidades Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños Artículo 48. Derecho a la Seguridad social</p> <p>Así mismo, tendrán derecho estabilidad laboral reforzada, salud, asociación, presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y participación ciudadana, Derecho al debido proceso entre otros.</p>
<p>Niños, niñas y adolescentes</p>	<p>Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños Artículo 48. Derecho a la Seguridad social</p> <p>Igualmente, Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano, Derecho a tener una familia y a no ser separado de ella, Derecho a la identidad, Derecho a la educación, Derecho a la información, Derecho a la salud, Derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes, Derecho a la intimidad, Derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes, Derecho de asociación y reunión, Derecho de los niños, niñas y los adolescentes con discapacidad y Derecho al debido proceso</p>	



Población	Derechos Fundamentales
<p>Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad</p>	<p>Personas desplazadas: Derecho a recibir ayuda humanitaria; contar con un acceso efectivo a los servicios de atención en salud; retornar o reubicarse de manera voluntaria en condiciones de seguridad; recibir apoyo del Estado en el proceso de definir alternativas para generar ingresos que le permitan vivir digna y autónomamente; y acceder a un cupo en un establecimiento educativo. Así mismo, su condición de víctima de un delito le otorga el derecho a la justicia, a la revelación de los hechos del delito y a obtener, de los autores del delito, una reparación.</p> <p>Personas en situación de Extrema vulnerabilidad: Tienen derecho a la igualdad y a la no discriminación, derecho a la vida y muerte digna, derecho a la integridad física, psíquica y emocional y a un trato digno, derecho a participar en la vida social, cultural y política de la comunidad, derecho a la educación y a la cultura y derecho al trabajo y al debido proceso.</p>
<p>Personas en condición de discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad ante la ley sin discriminación • Derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona • Igual reconocimiento ante la ley y capacidad jurídica • Protección contra la tortura • Protección contra la explotación, la violencia y el abuso • Derecho al respeto de la integridad física y mental • Libertad de desplazamiento y nacionalidad • Derecho a vivir en la comunidad • Libertad de expresión y de opinión • Respeto de la privacidad • Respeto del hogar y de la familia • Derecho a la educación • Derecho a la salud • Derecho al trabajo • Derecho a un nivel de vida adecuado • Derecho a participar en la vida política y pública • Derecho a participar en la vida cultural

Por tanto, y en aras de indicar los Derechos de los ciudadanos tenemos de presente los siguientes:

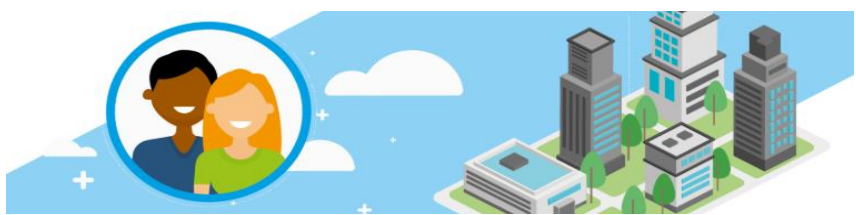
- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.



- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

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, es así que se tendrá una atención preferencial como se indica a continuación:

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños en brazos:** 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.
- **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 desplazadas o en situación de extrema 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.
- **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:**

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, es importante que, al realizar contacto, preste toda la atención al ciudadano a pesar que ella no pueda verlo; cabe mencionar que las personas ciegas o con alguna discapacidad visual perciben la fuente de la voz. Si la persona acepta de la ayuda del personal de Atención al ciudadano para su direccionamiento no hallar 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.

Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse georreferencialmente en el espacio.

Sea claro respecto de las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana.

- **Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas:** La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír. Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total), por tanto, se debe tener presente lo siguiente: 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 Relevos (www.centroderelivos.gov.co) quienes prestan el servicio de interpretación en línea, el cual está disponible en la oficina de Atención al Ciudadano
- **Personas con sorda 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 intelectual**

Este tipo de discapacidad está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

Al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

1. Escuche con paciencia y suministre la información requerida y necesaria, dado que la persona con este tipo de discapacidad se pueda tardar en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es generando empatía, siendo amables y utilizando un lenguaje concreto y sobre todo claro y pausado, por lo que se debe comprender que los tiempos de las personas con esta discapacidad son diferentes, por lo que se debe mantener una actitud paciente. Nos debemos comunicar de forma natural y sencilla, utilizando lenguaje claro, sencillo con mensajes cortos y concretos, empleando lenguaje no verbal y brindando información de tipo visual, evitando en todo momento la utilización de lenguaje técnico.
2. En todo el proceso de atención al ciudadano debemos validar que la persona comprendió la información suministrada.

- **Personas con discapacidad física o con movilidad reducida:** La discapacidad física, se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o las piernas. Por consiguiente, tenga en cuenta:
 - Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
 - Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
 - Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
 - Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayúdele si debe transportar objetos.
 - Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
 - No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
 - Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
 - Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.



- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
 - Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
 - Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
 - Para subir escaleras colóquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
 - Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- **Personas con discapacidad Psicosocial:** 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 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.
 - **Minorías étnicas:** En el caso de que acuda un ciudadano perteneciente a un grupo étnico se contará con el apoyo Ministerio de Cultura quien brindará el acompañamiento durante todo el proceso de atención y permanencia en la entidad del ciudadano.

Teniendo en cuenta que Colombia es un país multicultural que cuenta con pueblos como indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes, se hace necesario que las entidades cuenten con una atención preferencial con el objeto que esta población pueda acceder a la información de su interés, por tanto, frente a la atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se tiene dispuesto el Decreto 1166 de 2016 que estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia,



podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Es así que Colciencias tiene establecido un procedimiento para que el usuario tenga Derecho a la información:

Lo primero que se debe identificar es si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete para lo cual se solicitaría el apoyo al Ministerio de Cultura. El grupo de atención al ciudadano puede solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

Atención al ciudadano deberá adelantar los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico, lo cual está definido en el Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Función Pública.

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>, es así que el Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.

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

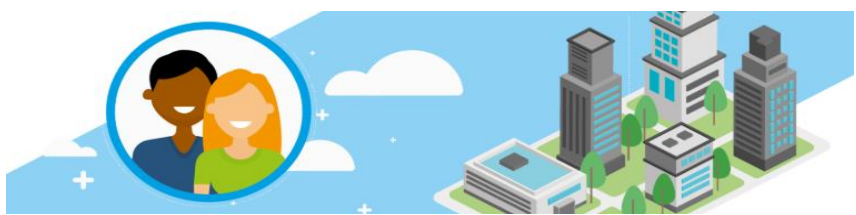
9.4 Cierre y finalización

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>RECIBIR CIUDADANOS</p> <p>Recibe a los ciudadanos en las instalaciones de Colciencias, verificando si tiene cita previa, de lo contrario se comunica con Atención al Ciudadano.</p> <p>Para las atenciones presenciales no se realiza registro en la recepción.</p>
2	Grupo de Atención al Ciudadano	Encuesta de atención presencial Y ORFEO Formato Derecho de petición M401M01F03	<p>ATENDER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LOS CIUDADANOS</p> <p>Atiende de manera presencial las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>¿Dispone de la información requerida por el usuario?</p> <p>Sí: Suministrar respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa. Continúa actividad 4.</p> <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>No: 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>



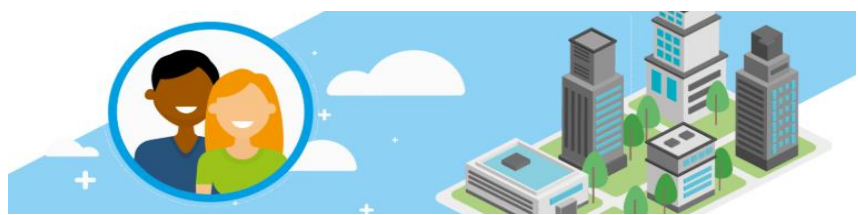
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Tener en cuenta si se requiere de una atención preferencial para seguir los parámetros establecidos verificar numeral 9.2.
3	Grupo Atención al Ciudadano	ORFEO Formato Derecho de petición M401M01F 03	<p>ESCALAR PETICIONES PRESENCIALES / VERBALES</p> <p>Se debe transcribir la petición del ciudadano para iniciar el trámite de escalonamiento. Si desea presentarla por:</p> <p>Ventanilla: 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>Página Web: se transcribe la petición y se valida con el ciudadano. Se le informa al ciudadano el número de radicado e indica 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>
4	Grupo Atención al Ciudadano	Encuesta de Satisfacción presencial M401M01F 02	<p>MEDIR LA SATISFACCIÓN</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 mensuales, los cuales son analizados por el grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>Si el ciudadano manifiesta que su petición no fue resultada 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>Colaboradores: 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>Visitantes: Para el ingreso de visitantes a la entidad, la persona debe registrarse en el lobby del edificio, luego podrá subir al piso 2 donde será registrado presentando documento de identificación (preferiblemente cédula de ciudadanía o pasaporte), informará la dependencia/piso a la cual se dirige y colaborador que le atenderá.</p> <p>Se le hará entrega de un 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, debe realizarse por el piso 2 donde debe entregar el adhesivo, para proceder a registrar la salida del visitante. Es responsabilidad de cada funcionario que el visitante cumpla con el proceso de salida que</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>se realiza en el piso dos (entrega de adhesivo y reporte de salida de elementos tecnológicos).</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nombre completo de los visitantes o invitados que requieren ingresar. ➤ Los números de las cédulas de ciudadanía. ➤ La hora estimada de ingreso. ➤ Las razones por las cuales se requiere su ingreso a la Entidad. ➤ Quién es el responsable del evento. ➤ Nombre de la sala o auditorio donde se realizará el evento. ➤ 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. <p>De igual forma un correo a Talento Humano (Seguridad y salud en el trabajo) para determinar si se hace necesario coordinar brigadistas.</p>



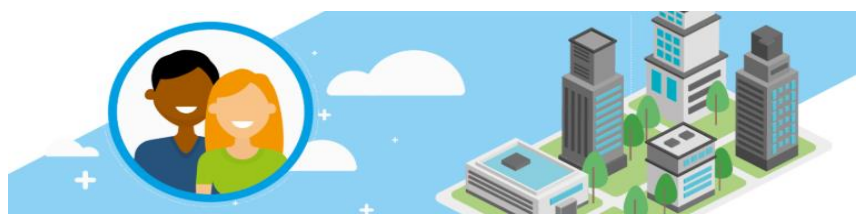
PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR LA RECEPCIÓN			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>Contratista de mantenimiento u obras por el lobby: la Dirección Administrativa y Financiera – Coordinación del grupo de apoyo logístico – documental, realizará ante la administración del edificio los trámites a que haya lugar.</p> <p>Nota: 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>Colaboradores y directivos (Vehículos, motocicletas y bicicletas):</p> <p>Vehículos y motocicletas: 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 trimestral o semestralmente (según necesidad de la Entidad) el cual permite disfrutar el servicio durante este periodo y de acuerdo a la disposición de pico y placa (número de placa reportado al área de logística). También se incluyen motos</p> <p>(ver reglamento ingreso parqueaderos GINA A103PR02AN01)</p> <p>Bicicletas: Para estacionar bicicletas en la Torre Colciencias se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parquear las bicicletas en la zona de bicicleteros de la copropiedad, ubicada en el sótano 2, siguiendo el reglamento de uso de esta zona.



PROCEDIMIENTO PARA INGRESO A LA ENTIDAD POR EL PARQUEADERO			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Visitantes	N.A	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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 ciclero asignada, teniendo cuidado con el tránsito vehicular. • Durante el desplazamiento por parqueaderos es obligación que el colaborador porte el casco de seguridad. • No está permitido dejar la bicicleta en otro lugar diferente a los bicicleteros establecidos. <p>Visitantes: Para el ingreso a parqueaderos, los visitantes que se dirigen a la entidad, estacionarán su vehículo o motocicleta 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>

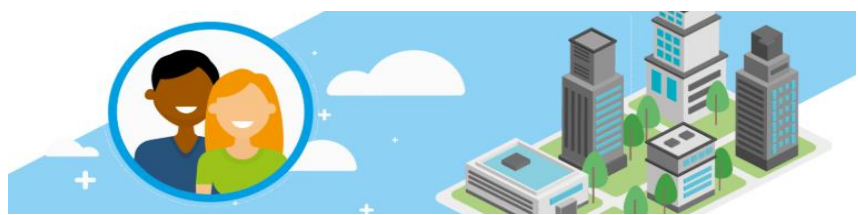
Luego de acceder al edificio el colaborador/funcionario o visitante deberán cumplir el siguiente procedimiento de "Ingreso visitantes a las instalaciones de Colciencias".



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>REVISAR PAQUETES, BOLSAS, CAJAS O SOBRES VOLUMINOSOS</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>Sí: Solicita al visitante su apertura inmediata, antes de proceder a su radicación.</p> <p>No: Realiza el trámite de recibo y radicación en el sistema de gestión de comunicaciones oficiales.</p>



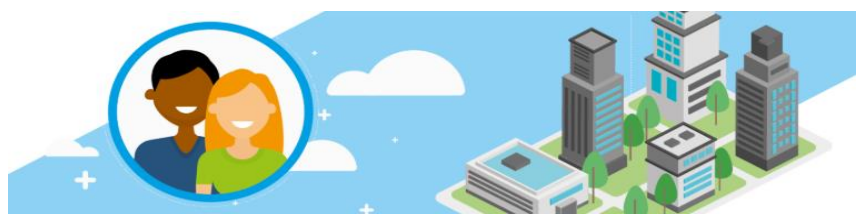
PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Guarda de seguridad ubicado en la recepción/funcionario/colaborador	Minuta de seguridad	<p>REVISAR PAQUETES, BOLSAS, CAJAS, SOBRES VOLUMINOSOS CON CARÁCTER PERSONAL O RESERVADO</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"> • Revisarlos con el detector de metales. • Abre el elemento para verificar su contenido. • Consigna la novedad en la minuta de la compañía de vigilancia. <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>Nota: 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>INGRESAR AL ÁREA INTERNA DE LA RECEPCIÓN Y ENCUENTRO CON LOS FUNCIONARIOS / COLABORADORES</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"> • Se le invita a pasar a la sala de espera y que tome asiento mientras el colaborador o funcionario sale a recibirlo.



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"> Se le informa al funcionario /contratista, la llegada del visitante, con el fin de que se acerque a la recepción para recibirlo. <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>Nota 1: 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>Nota 2: 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>Nota 3: 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>

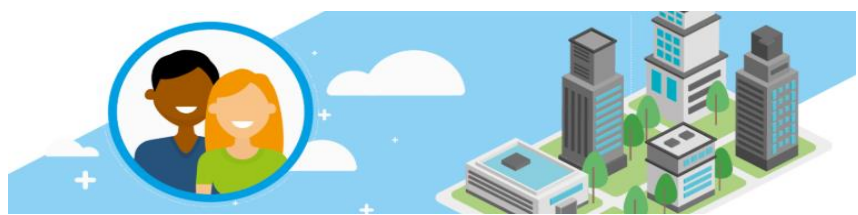


PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Guarda de seguridad	Minuta de seguridad	<p>REGISTRAR EQUIPOS DE CÓMPUTO, DE VIDEO Y AFINES</p> <p>Todo equipo de cómputo, cámaras de video o fotográficas y en general, todos 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 cada piso 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>PROHIBIR EL INGRESO DE ARMAS DE FUEGO Y/O LETALES</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>REVISAR DE MANERA OCULAR LOS BOLSOS, CARTERAS, MORRALES, MALETAS, MALETINES, BOLSAS, MOCHILAS, PAQUETES Y DEMÁS.</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</p>



PROCEDIMIENTO PARA INGRESO VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE COLCIENCIAS			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			demás, que pretendan retirar de las instalaciones de la entidad, abriéndolos y sosteniéndolos en sus manos. Se tendrá en cuenta lo referido en la Sentencia C-789 de 2006
7	Guarda de seguridad	Minuta de seguridad	VERIFICAR LA SALIDA DE LOS EQUIPOS Y DEMÁS ELEMENTOS DE PROPIEDAD O QUE PORTAN LOS VISITANTES DE LA ENTIDAD 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.
8	Recepción piso 2/Lobby	Sistema de registro	SALIDA DE LOS VISITANTES Al salir, los visitantes, estos lo deben hacer por el mismo piso por donde ingresaron, el cual es el piso 2, deben entregar el adhesivo a la persona de recepción para que se les permita la salida y al guarda de seguridad reporte de salida de elementos tecnológicos. 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. Nota 1: 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 visitantes que faltan por salir de la entidad.

Para mayor conocimiento lo invitamos a consultar REGLAMENTO INTERNO INGRESO PEATONAL Y VEHÍCULAR (A103PR02AN01) Y REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL T 7 Y T8 CIUADADELA SARMIENTO ANGULO en la Av. CALLE 26 No. 57-83 BOGOTÁ, D.C. el cual es responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera (área de logística) y se encuentra disponible en la herramienta GINA.



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

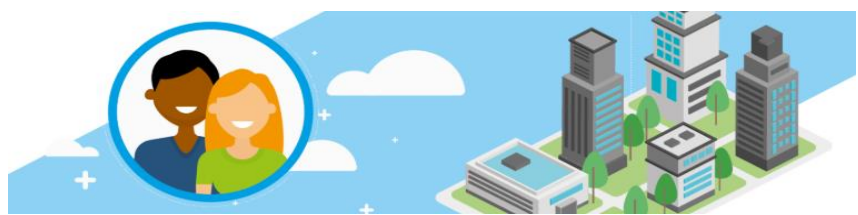
Canal compuesto por la ventanilla donde los ciudadanos tienen la posibilidad de comunicarse con la entidad mediante documentos físicos ya sea para solicitar alguna información o petición o simplemente para radicar información.

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>RECIBIR SOLICITUDES, DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR CORRESPONDENCIA (VENTANILLA EXTERNA)</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</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>radicación, para que los complete en el término máximo de un mes y los asignará a Atención al Ciudadano quién controlará el plazo para completar la solicitud. En caso de no completarse la solicitud, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo, proceso realizado por Atención al Ciudadano Ver numeral 8.2.</p> <p>En caso de ser comunicados propios para la entidad, se radican, y los informa al grupo de Atención al Ciudadano 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>Nota 1: En caso de ser un anónimo, este debe ser tramitado de acuerdo al procedimiento utilizado en ventanilla para radicaciones numeral 1.</p> <p>Nota 2: El funcionario de ventanilla, en lo posible, solicitará una dirección de correo electrónico como información adicional.</p>
2	Encargado de la radicación en ventanilla	Sistema de gestión de comunicaciones oficiales Orfeo	<p>RESPONDER O REMITIR LAS PETICIONES RECIBIDAS AL DIRECTOR TÉCNICO O JEFES DE OFICINA</p> <p>Revisar la petición.</p> <p>Si está al alcance del grupo de atención al ciudadano: lo reasigna a Atención al Ciudadano a través del Sistema de gestión de comunicaciones oficiales para iniciar trámite de respuesta.</p>



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Si no está al alcance del grupo de atención al ciudadano: lo reasigna/escalona al jefe o responsable del área correspondiente, quien luego de revisada la petición del ciudadano emitirá respuesta al mismo dentro de los términos establecidos en la Ley.
3	Atención al Ciudadano	ORFEO	<p>TIPIFICACIÓN A PETICIONES INFORMADAS</p> <p>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.</p>
4	Atención al Ciudadano	Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales Correo electrónico	<p>HACER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA POR PARTE DE LOS RESPONSABLES</p> <p>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.</p> <p>Los días de las alertas podrán variar de acuerdo con los plazos de las peticiones. Cada alerta debe contener número de radicado y fecha de vencimiento, en caso de envío manual, se debe verificar en el historial de Sistema de gestión de comunicaciones oficiales qué 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 en la Ley 1755 de 2015 y la circular interna 10 de 2015.</p> <p>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</p>



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>de respuesta que no se han vencido con el fin de cerrar los que han sido tramitados.</p> <p>Se envía un reporte a los directores de área para su conocimiento y control.</p> <p>Nota 1: 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	Atención al Ciudadano	Correo electrónico/ORFEO	<p>INFORMAR LAS PETICIONES QUE NO HAYAN SIDO CONTESTADAS DENTRO DE LOS TIEMPOS LÍMITE ESTABLECIDOS</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>DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES ASIGNADAS</p> <p>Revisa la solicitud del peticionario, documentarse sobre el caso y proyecta 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 ORFEO para respuesta PQRDS" (M401M01G01)</p> <p>Si la respuesta es emitida desde el módulo de PQRDS - ORFEO, el funcionario o contratista asignado deberá validar que dentro de la misma quede consignado el nombre de la dependencia que emite la respuesta.</p> <p>Lo anterior en concordancia a la Circular 07 de 2015 y Memorando No. 20181100427543</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>de fecha 19 de noviembre de 2018 suscrito por el Secretario General.</p> <p>Para la respuesta que se dirigirá al ciudadano se tendrá en cuenta la guía: 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf</p> <p>La respuesta no debe superar el 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 contratos) se debe responder utilizando la carta tipo M401M01MO2 (Anexo 3)</p> <p>Con el fin de verificar si cada una de estas solicitudes inició su trámite, Atención al Ciudadano realizará un control mensual para validar el estado del mismo. Aquí revisaremos que efectivamente se haya remitido el memorando interno a SEGEL, que esté 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.</p> <p>Nota 1: En caso de ser requerido, acudir a la Secretaría General de Colciencias, para los casos en que existan dudas de los términos legales para emitir respuesta.</p>



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>Nota 2: Para los casos en que la petición no sea competencia del funcionario asignado, éste directamente la reenvía al funcionario competente a través de ORFEO</p> <p>Nota 3: Para responder anónimos, estos deben ser proyectados por el responsable y entregados a Atención al Ciudadano 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>Nota 4: 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 Atención al Ciudadano 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.</p>
7	Atención al Ciudadano	Memoria Computador	<p>ELABORAR LOS INDICADORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>Recopilar los datos estadísticos necesarios y analizar el número de peticiones recibidas y la oportunidad de la respuesta. Estos se reportan trimestralmente en GINA</p>
8	Atención al Ciudadano	Informe de Actividades	<p>ELABORAR INFORME DESCRIPTIVO DE PETICIONES PENDIENTES</p> <p>Incluir en el informe mensual de PQRDS el consolidado de peticiones que incluye tipología, área de escalonamiento, casos extemporáneos.</p>



12. PROTOCOLO ATENCIÓN BUZÓN

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

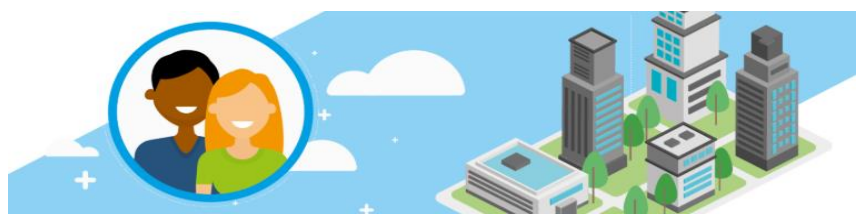
Las solicitudes deben ser tramitadas como una solicitud de tipo correspondencia, por lo tanto, deben cumplir los mismos requisitos.

Los buzones deben ser abiertos semanalmente en presencia de un funcionario de Atención al Ciudadano y otro de control interno.

Todas las solicitudes o comunicaciones allí encontradas deben ser contestadas por el grupo de Atención al Ciudadano 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	Atención al Ciudadano y Funcionario asignado por la Oficina de Control Interno	Acta de Reunión	REALIZAR LA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS Semanalmente y con la presencia de un representante 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.
2	Profesional Atención al Ciudadano M401PR01F01	Formatos M401M01F01	VERIFICAR SI SE RECIBIERON PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS 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.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE BUZONES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>¿Se reciben peticiones a través de los buzones de sugerencias?</p> <p>Sí: Continúa siguiente punto # 3</p> <p>No: Registra en el Acta y finaliza el procedimiento.</p>
3	Atención al Ciudadano	Sistema de gestión de comunicaciones oficiales Orfeo	<p>RESPONDER O ESCALONAR LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL CANAL BUZONES DE SUGERENCIAS</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	Atención al Ciudadano	Informe de Actividades	<p>ELABORAR INFORME DESCRIPTIVO DE PETICIONES PENDIENTES</p> <p>Incluir en el informe mensual de PQRDS el consolidado de peticiones que fueron halladas en los diferentes buzones</p>

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:



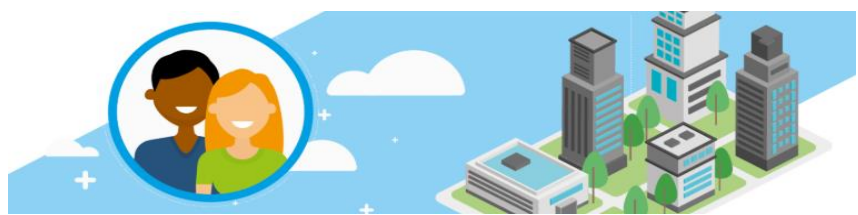
- Para llamadas externas: Son las que se reciben en el conmutador o las que el ciudadano marca directamente el número de extensión del funcionario que desea contactar. Para estas llamadas, se utilizará:
Colciencias buenos días (tardes), habla nombre del colaborador, ¿En qué le puedo ayudar?
- Para llamadas 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 (Atención al Ciudadano) 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, explíquelo 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

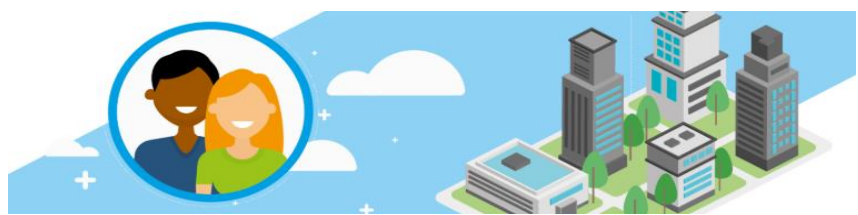
- No tutear
- Manejar la inconformidad del ciudadano, permitiéndole expresarla en su totalidad, prestarle completa atención, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar la(s) alternativa(s) y/o soluciones que puede brindarle.
- Cumplir los compromisos adquiridos, estableciendo 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, adelantese 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.
- Recorra 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	Atención al Ciudadano	N/A	<p>RECIBIR LAS PETICIONES TELEFONICAS DE LOS CIUDADANOS</p> <p>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).</p>
2	Atención al Ciudadano	Base de datos y Correo electrónico (si aplica)	<p>RESPONDER O ESCALONAR LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL CANAL TELEFONICO</p> <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>Sí: Crea la petición en el formulario web, la confirma con el solicitante, y procede a radicarlo.</p>
2	Atención al Ciudadano	Base de datos y Correo electrónico (si aplica)	





PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL TELEFÓNICO

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			No: Da respuesta y aclaración al ciudadano de acuerdo a lo solicitado y bajo los estándares de servicio.

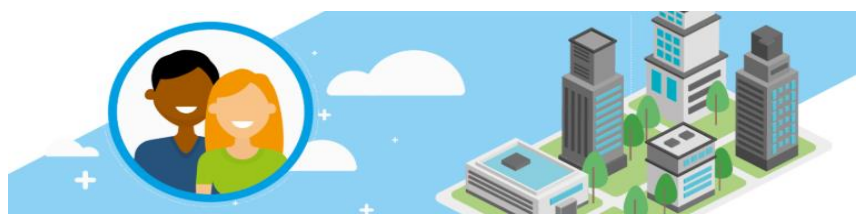
14. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

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.

Las PQRDS que ingresen por este canal serán radicadas en ORFEO y respondidas por el mismo medio; en caso que la entidad llegase a requerir de la cuenta de 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 a Atención al Ciudadano o reasignarlo
- Si se reciben correos directamente de los ciudadanos, Atención al ciudadano deberá dar respuesta si está a su alcance. En caso de que dicha solicitud sea competencia de una de nuestras áreas este será remitida al área correspondiente, quien deberá dar respuesta al ciudadano dentro de los tiempos estipulados por la Ley.
- Cuando el área es la que recibe directamente la solicitud del ciudadano, se deberá reenviar a Atención al Ciudadano para el trámite correspondiente, siempre y



cuando el área vea la pertinencia de llevar un seguimiento a dicha solicitud la cual será radicada a través del módulo ORFEO.

NOTA: Es importante recordarle al ciudadano que las solicitudes, las podrá realizar 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
			<p>RECIBIR DE LOS CIUDADANOS LAS COMUNICACIONES PRESENTADAS ANTE COLCIENCIAS A TRAVÉS DEL PORTAL INSTITUCIONAL Y/O EL CORREO ELECTRONICO</p> <p>Recibe por el canal virtual, las peticiones/ solicitudes formuladas por el Ciudadano ante Colciencias.</p>



PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB / CORREO ELECTRÓNICO)			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Atención al Ciudadano Funcionarios de las Áreas	Correo electrónico/ ORFEO	<p>Las peticiones que lleguen directamente a los correos de los funcionarios o contratistas se tramitarán así:</p> <p>Si el requerimiento es recibido directamente por las áreas de Colciencias, se deben trasladar a Atención al Ciudadano vía correo electrónico para ser radicadas, respondidas o reasignadas.</p> <p>Nota: 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 o publicado en la cartelera de la entidad</p>
2	Atención al Ciudadano	Correo electrónico y Sistema de Comunicaciones Oficiales (ORFEO)	<p>REVISAR Y GESTIONAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA CUENTA CONTACTO</p> <p>Los correos que ingresan por contacto@colciencias.gov.co serán pasados a las carpetas de cada colaborador de Atención al Ciudadano 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>Sí: Responde al ciudadano, a través del módulo para responder PQRDS después de su tipificación correspondiente.</p> <p>No: 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>





PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB / CORREO ELECTRÓNICO)			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3	Funcionario / colaborador responsable de la respuesta	Derecho de Petición Correo electrónico/ web	<p>REVISAR Y DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS</p> <p>Revisa el radicado asignado, proyecta la respuesta y la envía mediante el módulo para responder PQRDS a través de ORFEO. Ver Guía Módulo 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>Nota 1: 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, Atención al Ciudadano 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 respuestas para pasarlas a estado cerrado.</p> <p>Nota 2: 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 Atención al Ciudadano mes vencido</p>

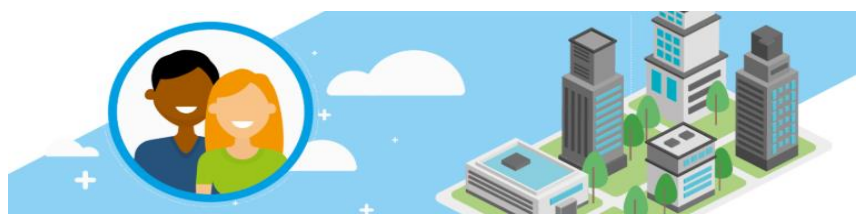


PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB / CORREO ELECTRÓNICO)			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			en el formato M401M01F05, dicha nota también aplica para traslados por competencia que se entiende cuando la entidad no es competente para emitir la respuesta y debe pasarla a la que tiene competencia relacionada.
4	Atención al Ciudadano	Informes de ORFEO	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 Según lo descrito en la actividad 4 y 5 canal correspondencia.
5	Atención al Ciudadano	ORFEO	ELABORAR ESTADÍSTICAS DE LAS PETICIONES CONTESTADAS POR TIPOLOGIA Elabora información estadística para ser incluidas en el reporte de PQRDS para consolidación y análisis.
6	Atención al Ciudadano	Informe Trimestral	ELABORAR TRIMESTRALMENTE LOS INDICADORES DE ATENCION AL CIUDADANO Realizar el informe para ser incluido en el reporte de PQRDS con el fin de informarlo a la Secretaría General con el análisis correspondiente sugiriendo las mejoras a las que haya lugar. Según lo descrito en la actividad 7 y 8 canal correspondencia.

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.

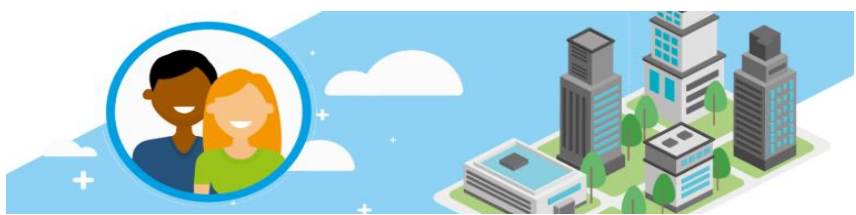


15.1 Reglas de cortesía redes sociales

- 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 Atención al Ciudadano (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, si no, se reenvía la respuesta al área de comunicaciones. Tabular los contactos por tipo de dirección y tema (ver procedimiento)
- Enviar el reporte mensualmente al grupo de Atención al Ciudadano 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>RESPONDE LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS</p> <p>Diariamente responde las diferentes solicitudes</p> <p>Pregunta institucional: Contesta la solicitud a través del medio virtual por donde se realizó la solicitud.</p> <p>No dispone de la respuesta u otro tipo de pregunta: El funcionario envía la solicitud por correo electrónico a Atención al Ciudadano (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>Nota: Invitar a los ciudadanos a que realicen sus PQRDS a través del formulario dispuesto para ello en la web</p>
			<p>RESPONDER LA SOLICITUD</p> <p>Se radica y el colaborador al que le sea asignado el correo lo debe responder.</p>



PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES			
No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	<p>Si posee la respuesta y correo del ciudadano: Redacta la respuesta y la envía al interesado utilizando el módulo de respuesta de PQRDS en ORFEO</p> <p>Si posee la respuesta y no el correo del ciudadano: Redacta la respuesta y la envía al funcionario de redes sociales de Colciencias para éste le responda al ciudadano.</p> <p>No tiene la respuesta: La escalona y continúa con el trámite de escalonamiento actividad 1 a 6 canal virtual.</p>

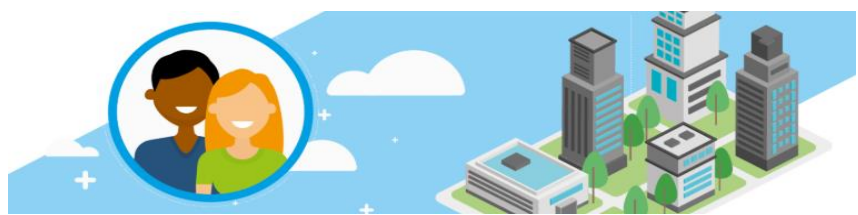
Atención al Ciudadano deberá realizar como tarea diaria la revisión de casos por vencer con el fin de validar que hay pendiente por respuesta y así poderle informar al ciudadano que la entidad se tomará unos días más en tramitar la petición enviada. Adicionalmente, se contacta telefónicamente al funcionario/contratista para recordarle que el caso se venció y que se requiere con urgencia la respuesta.

Adicional a la función de cada miembro de Atención al Ciudadano, 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.

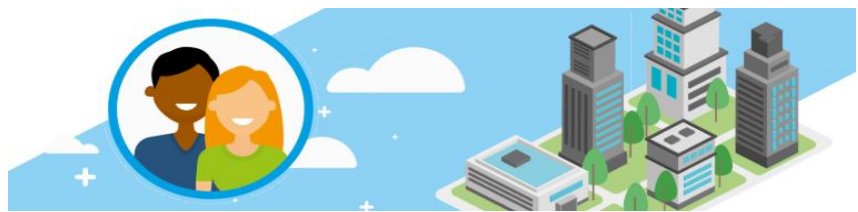
16. ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS PARA APLICAR A LAS CONVOCATORIAS

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	Atención al Ciudadano	Correo electrónico/ página web	<p>RECIBIR DE LOS CIUDADANOS LAS PETICIONES PRESENTADAS ANTE COLCIENCIAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO O PAGINA WEB</p> <p>Recibe las peticiones que estos formulen ante Colciencias, asociados a las dificultades tecnológicas que puedan presentarse al aplicar</p>



ATENCIÓN DE PETICIONES ASOCIADAS A DIFICULTADES TECNOLÓGICAS			
No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>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	Atención al Ciudadano	Correo Electrónico / página web	<p>REVISAR Y GESTIONAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS</p> <p>Revisa las PQRDS recibidas.</p> <p>¿La solicitud adjunta evidencia de errores tecnológicos?</p> <p>No: 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 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>Si: 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>Nota 1: 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 o publicaciones en general. 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 por 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.
- Publicaciones como anónimos y actos administrativos entre otros, se informarán en la cartelera del piso dos (2) utilizando el formato M401M01F04 el cual es manejado por Atención al Ciudadano

17.2 Medición Satisfacción Usuario Externo: Encuesta De Servicio

a) Objetivo

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

b) 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.

c) 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

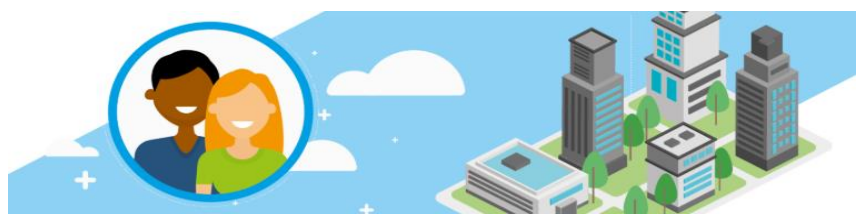
d) Responsables

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.

e) Muestra

El tamaño de la muestra es la cantidad de respuestas completas que la encuesta recibe. Se le llama muestra porque solo representa parte del grupo de personas (o población objetivo) cuyas opiniones o comportamiento interesan.

1. La población objetivo corresponde al total de contactos recibidos durante el periodo a evaluar, a través de los diferentes canales con que cuenta la Entidad



2. El tamaño de la muestra se calcula a través del aplicativo Survey monkey <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> en la cual se toma la población con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%.
3. Una vez calculado el tamaño de la muestra se seleccionarán los contactos identificados a través de la página web y correo electrónico, para el envío de la encuesta



The screenshot shows the SurveyMonkey sample size calculator interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Mis encuestas', 'Ejemplos', 'Servicios de encuestas', and 'Planes y precios'. On the right, there are buttons for 'CAMBIAR PLAN' and 'CREAR ENCUESTA', along with the email 'spagular@colciencias.gov.co'. The main heading is 'Calcula el tamaño de la muestra'. Below this, there are three input fields: 'Tamaño de la población' with the value '20073', 'Nivel de confianza (%)' with a dropdown menu set to '90', and 'Margen de error (%)' with the value '5'. The result, 'Tamaño de la muestra', is displayed as '266' in large green text. At the bottom, there is a promotional message: '¿Estás haciendo una investigación de mercado? SurveyMonkey Audience te proporciona los encuestados adecuados para tu encuesta de manera rápida y fácil, y te ayuda a enfocarte en ellos según datos demográficos, comportamientos del consumidor, geografía o incluso áreas de marketing designadas.'

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

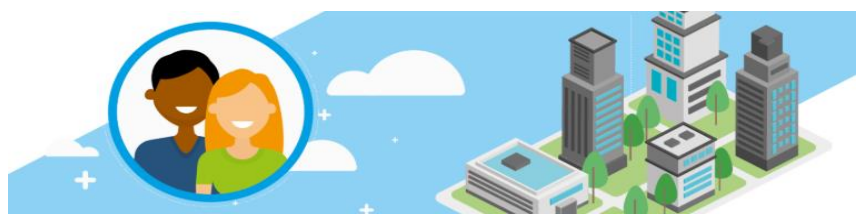
f) Envío de encuesta:

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

Apreciado Ciudadano,

Para Colciencias es importante conocer su percepción respecto del 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.

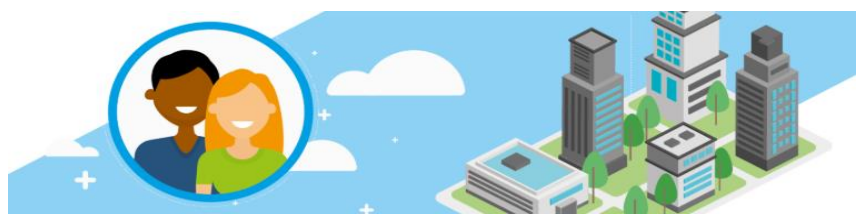
Cordial saludo,

g) 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	PLANEAR LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EXTERNO. 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	SOLICITAR BASES DE DATOS (POBLACIÓN) Seleccionar de la base la muestra
3	Funcionario colaborador a cargo de la medición	Anexo manual de servicio al ciudadano	REVISAR EL CUESTIONARIO Revisar si las preguntas aplican para el objetivo buscado
4	Funcionario colaborador a cargo de la medición	N/A	DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA Obtener la muestra aplicando la fórmula 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	SOLICITAR CREACIÓN DE LISTA DE CORREOS 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)	SATISFACCIÓN Emitir comunicación electrónica desde la dirección de contacto@colciencias.gov.co 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	HACER SEGUIMIENTO AL PROCESO DE MEDICIÓN 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	ELABORAR INFORME DE RESULTADOS 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/Página web/Director responsable	PUBLICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS Publicar en la herramienta Gestión Integral Nuestra Aliada-GINA y página 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. Nota 1: 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 quien 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 Atención al Ciudadano:	
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? _____

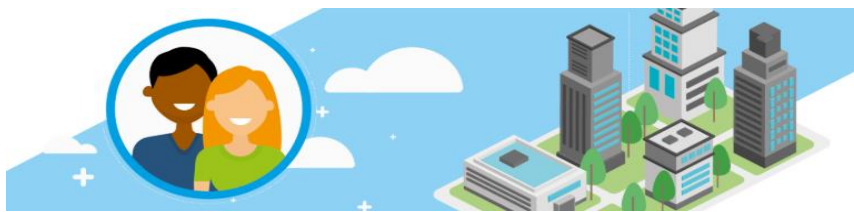
2. ¿Anteriormente, ha presentado solicitudes, requerimientos, o peticiones a Colciencias?

- 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 Atención al Ciudadano 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.

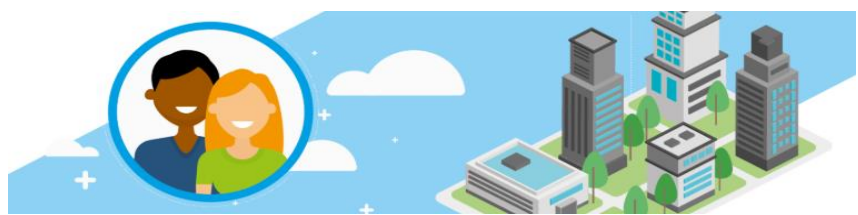
19.3 Anexo 3: Carta tipo para respuestas a trámites administrativos (M401M01MO2 en GINA

XXXXXXX

XXXXXXXXXX

Asunto: Confirmación de recibido a radicado XXXXXX o Correo Electrónico relacionado con Solicitud cambio de rubro/ prorroga/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

Lugar de residencia: País _____ Ciudad: _____

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

Estado Empresa Ciudadano Academia Proveedor

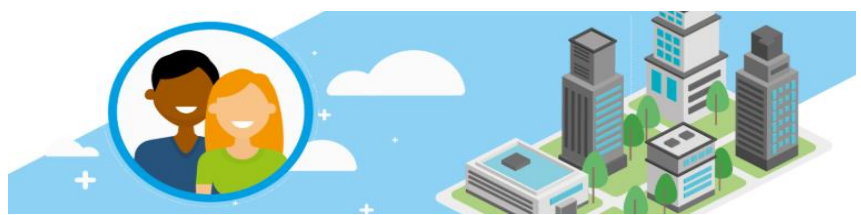
Funcionario Contratista Organización no gubernamental

Entidades de carácter especial

II. 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	

III. Acceso a los trámites que presta la Entidad



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

SI

NO

¿Cuáles? Marque los que conoce

- Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional
- Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación
- Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación
- Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica
- Registro, reconocimiento e información de evaluadores pares del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI
- Reconocimiento de Actores del SNCTI
- Calificación de proyectos para deducción en renta por inversiones o donaciones en ciencia y Tecnología
- Consulta inmediata de recursos bibliográficos (Ingreso al Centro de Documentación y Biblioteca de Colciencias – CENDOC)

b. ¿El acceso a los trámites es sencillo?

SI

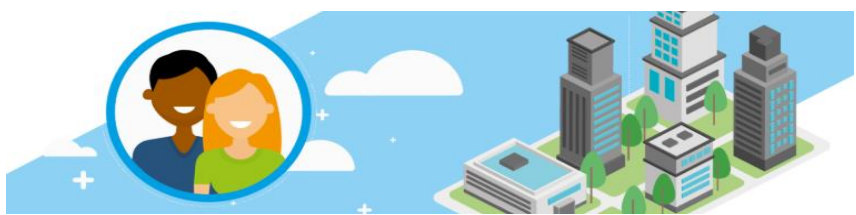
NO

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:



CALIDAD DEL SERVICIO	Valores de 1-5
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	

- b) 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
Accesibilidad por el canal presencial	
Accesibilidad por el canal telefónico	
Accesibilidad por página web	
Accesibilidad por el canal de ventanilla	
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 malo, por favor califique: (Única respuesta por atributo)

CALIDAD DEL SERVICIO	5	4	3	2	1
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 InstitutLac					



VI. EVALUACION GENERAL

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

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy Malo

VII. COMENTARIOS

19.6 Anexo 6: Resolución desistimiento tácito (en GINA)

Consultar en GINA, el modelo de resolución de desistimiento a través del código M401M01MO3

