



INTENALCO
EDUCACIÓN SUPERIOR

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Secretaría general

Cali, 2024

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Tabla de contenido

Introducción	3
Capítulo 1 – Consideraciones Generales	4
Objetivo	4
Alcance	4
Marco Normativo	4
Términos y definiciones.....	8
Política de atención al ciudadano	10
Responsabilidades	11
Responsabilidades de Dirección y de Coordinación:	11
Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos	11
Responsabilidades de control interno con relación a Atención al Ciudadano	12
Capítulo 2 - Lineamientos generales de atención al ciudadano	13
Principios del servicio al ciudadano (fuente MIPG).....	13
Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Carta de Trato Digno.....	14
Satisfacción al Ciudadano	15
Gobierno digital	16
Indicadores	16
CAPÍTULO 3: Mecanismos y estrategias para la atención al ciudadano	18
Canales de atención.....	18
Mecanismos de Interacción.....	20
Formularios y consultas	21
Sistemas transversales	21
Trámites y servicios.....	21
CAPITULO 4: DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS	22
Definiciones.....	22
Derecho de petición	22
Notificaciones	26
Recursos	27
Queja.....	29
Reclamo	29

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Sugerencia	29
Denuncia	29
Felicitaciones, reconocimiento, comentario positivo elogio	30
Procedimientos	31
Protocolos	32
Protocolo de atención personal.....	32
Protocolo de atención telefónica	32
Protocolo de atención virtual.....	33
Protocolo de empresa de vigilancia	33
Protocolo oficina de atención al ciudadano	34
Presentación personal	35
Presentación de los puestos de trabajo	35
Seguimiento y el control de la atención al ciudadano.....	36
Anexos	37

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Introducción

El Manual de Atención al Ciudadano contiene las políticas y protocolos y procedimientos que se aplican para la atención a la ciudadanía en INTENALCO Educación Superior, dentro de sus diferentes modalidades: presencial, telefónica y digital.

Los lineamientos establecidos se basan en la normativa internas y externas que es aplicable a la Institución y que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y para los particulares que desempeñen funciones públicas, con especial énfasis en quienes hacen parte del equipo de ATENCIÓN AL CIUDADANO, en nuestra Institución.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Capítulo 1 – Consideraciones Generales

Objetivo

Establecer los lineamientos de carácter general de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio en INTENALCO Educación Superior, con el fin de asegurar la calidad, confidencialidad y pertinencia de los mismos, en concordancia con la constitución y el marco legal vigente.

Alcance

Este manual aplica para los grupos de valor de INTENALCO Educación Superior con el fin de enriquecer la interacción Estado – Ciudadano.

Marco Normativo

NORMA	OBJETO
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991	Artículo 23. Derecho a presentar peticiones respetuosas.
	Artículo 74. Derecho acceso a documentos públicos.
	Artículo 209. Principios de la función administrativa.
Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales (Artículos 12 al 25)
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. (Artículo 55)
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.
Ley 1147 de 2007	Por medio de la cual “se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República”. Siendo la Comisión Especial de Modernización, entre otros temas, la encargada de Estudiar, proponer y crear procesos de modernización en forma permanente dentro de la Institución Legislativa, a través del Sistema de Información

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

	Parlamentaria y la responsable de establecer los términos y procedimientos necesarios para la actualización de la información contenida en la página de Internet del Congreso de la República.
Ley 1341 de 2009	Establece como un principio orientador de la sociedad de la información y en lo cual es Estado intervendrá con la financiación del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la masificación del Gobierno en línea. Para esto, y con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las entidades del orden nacional y territorial incrementarán los servicios prestados a los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Gobierno Nacional fijará los mecanismos, condiciones, plazos, términos y prescripciones para su desarrollo en el país y las condiciones en que se garantizará el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, para adelantar trámites frente a entidades públicas.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. (Artículo 73 y 76)
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales (Artículo 1)
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones". El Objeto de la presente Ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio de la garantía y el derecho y las excepciones a la publicidad de la información.
Ley 1755 30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Artículos 13 al 31)
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. (Artículo 38 y 39)

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

NORMA	OBJETO
CONPES 3649 DE 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.
CONPES 3649 DE 2010	Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción este documento presenta a consideración del CONPES, el componente nacional de la política pública integral anticorrupción (PPIA), cuyo objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia. la PPIA se desarrolla en dos componentes: el presente documento CONPES y otro documento que presenta otras herramientas de gestión de política pública anticorrupción. las acciones que acá se proponen están dirigidas, desde la perspectiva preventiva a: mejorar el acceso y la calidad de la información pública; mejorar las herramientas de gestión anticorrupción, aumentar la incidencia del control social sobre la gestión pública, y promover la integridad y la cultura de la legalidad en el estado y la sociedad.

NORMA	OBJETO
Decreto Ley 2150 de 1995	“Decreto Anti trámites” – Artículo 26
Decreto No 2232 de 1995	Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
Decreto 4669 de 2005	Reglamenta la ley 962 de 2005, establece el procedimiento para autorizar o modificar trámites y la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009/Decreto 1002 de 2022	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (Artículos 1-3-4-12)

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública (Artículos 12 y 13)
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 (Artículo1) .
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, en lo relativo a la gestión de la información pública.
Decreto 103 de 2015	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

NORMA	OBJETO
Directiva Presidencial 02 de 2000	Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de “políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet”. Adicionalmente, presenta el portal www.gobiernoonlinea.gov.co , con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que “Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano”.
Directiva presidencial 04 de 2012	Sobre eficiencia administrativa: Tiene el objetivo de contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz a través de la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos de las entidades públicas. Esta dirigirá a las entidades y organismos del orden central y descentralizado de la Rama Ejecutiva Para su aplicación y la elaboración de los planes de Eficiencia y cero papel en las entidades.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

NORMA ISO 37001:2016

8.9 Planteamiento de inquietudes

- a. La organización debe implementar procedimientos, para: fomentar y facilitar que las personas reporten, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno, supuesto o real, o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión antisoborno, a la función de cumplimiento antisoborno o al personal apropiado (ya sea directamente o a través de una tercera parte apropiada);
- b. salvo en la medida requerida para el avance de una investigación, solicitar que la organización trate los informes de forma confidencial con el fin de proteger la identidad del informante y otras personas que participen o a las que se haga referencia en el informe;
- c. permitir la denuncia anónima;
- d. prohibir represalias, y proteger a los que realicen el reporte de represalias, después de que ellos, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, hayan planteado o reportado el intento de soborno, supuesto o real o violaciones de la política antisoborno o del sistema de gestión antisoborno;
- e. permitir que el personal reciba el asesoramiento de una persona apropiada sobre qué hacer si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar el soborno.

La organización debe asegurarse de que todo el personal esté al tanto de los procedimientos de reporte, y que sean capaces de utilizarlos, y tomen conciencia de sus derechos y protecciones de conformidad con los procedimientos.

NOTA 1 Estos procedimientos pueden ser los mismos, o formar parte de los que se utilizan para el reporte de otras cuestiones de interés (por ejemplo, seguridad, negligencia, delito o de otro riesgo grave).

NOTA 2 La organización puede usar un socio de negocios para gestionar el sistema de información en su nombre.

NOTA 3 En algunas jurisdicciones, los requisitos en b) y c) anteriores están prohibidos por la ley. En estos casos, la organización debe documentar que no los puede cumplir.

Términos y definiciones

Accesibilidad: Condición que deben cumplir los servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.

Actitud: hace referencia a la personalidad, al temperamento que muestra una persona ante una situación, a la postura que adopta en cada momento.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Atención al ciudadano: servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de INTENALCO Educación Superior.

Atributos del servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

PQRSDF: sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Protocolo: uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio en línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Trámite en línea: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Política de atención al ciudadano

INTENALCO Educación Superior se compromete a brindar mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio. Ello, con fundamento en los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

- ⇒ Se pondrán a disposición de la ciudadanía, diversos mecanismos para atención presencial, telefónica y digital, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- ⇒ La Institución ha establecido mecanismos de atención preferencial a infantes (menores de edad), a mujeres gestantes, a personas en situación de discapacidad y adultos mayores.
- ⇒ Será prioridad la optimización de trámites, la disponibilidad oportuna de la información, y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los funcionarios de la Institución, especialmente de quienes tienen relación directa con el ciudadano.
- ⇒ La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- ⇒ La estrategia de atención al ciudadano en la Institución será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal.
- ⇒ Las denuncias por presuntos hechos de soborno o por incumplimiento de las políticas y lineamientos del SGAS se tratarán de forma confidencial con el fin de proteger la identidad del informante y otras personas que participen o a las que se haga referencia en el informe; de igual forma se atenderán las denuncias hechas por represalias.
- ⇒ Se debe permitir que el personal interno o externo a la institución reciba el asesoramiento de una persona apropiada sobre qué hacer si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar el soborno.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Responsabilidades

Responsabilidades de Dirección y de Coordinación:

El secretario general de INTENALCO Educación Superior asumirá la dirección y la coordinación del equipo institucional de atención al ciudadano. Contará con un profesional de apoyo para coordinar y ejecutar los planes de atención establecidos.

Las responsabilidades del **secretario general** son:

- ✓ Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención al ciudadano en la Institución.
- ✓ Dirigir el equipo de Atención al Ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- ✓ Velar por el cabal cumplimiento de las normas que permiten el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- ✓ Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a otros actores para la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- ✓ Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales, y el cumplimiento de las normas internas y externas.

Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos

Según lo establecido por Resolución Rectoral No.045 del 20 de mayo de 2014, el equipo de Atención al Ciudadano estará conformado por los empleados designados por el Rector. Los servidores escogidos deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los usuarios.

Los empleados designados por el Rector para atender de manera presencial, telefónica y electrónica (como la página Web y correo Institucional), las PQRSDF. Tendrán las siguientes responsabilidades:

- ✓ Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, y así mismo la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Institución.
- ✓ Participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la dirección y coordinación del equipo de atención al ciudadano.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

- ✓ Brindar capacitaciones relacionadas con la atención al ciudadano a los servidores de la institución, bajo los lineamientos del equipo de atención al ciudadano.
- ✓ Retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, o con la normatividad vigente aplicable.
- ✓ Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano conforme la necesidad lo exija.
- ✓ Proponer acciones de mejoramiento continuo que se derivan de la evaluación constante de los procesos propuestos por la oficina de control interno.

Responsabilidades de control interno con relación a Atención al Ciudadano.

- ✓ Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas, y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- ✓ Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la rectoría de la Institución, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica.

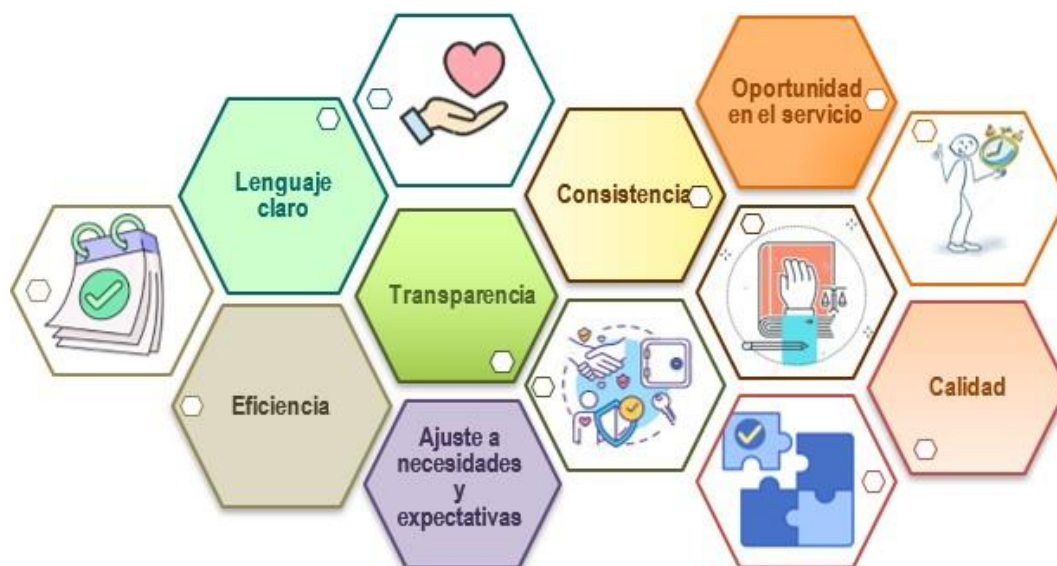
Del Oficial de cumplimiento: La responsabilidad frente denuncias de presuntos hechos de soborno y represalias son:

- ✓ Supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la organización frente a las denuncias de soborno y represalias.
- ✓ Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las denuncias relacionadas con el soborno.
- ✓ Realizar análisis administrativo sobre los presuntos hechos de soborno y represalias frente a los riesgos de soborno y en general frente al SGAS y adelantar la revisión de controles para el tratamiento los riesgos y la mejora del SGAS.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Capítulo 2 - Lineamientos generales de atención al ciudadano

Principios del servicio al ciudadano (fuente MIPG)



Lenguaje claro	La institución ofrece información clara y fácil de entender.
Eficiencia	La institución ofrece una respuesta oportuna y coherente con su necesidad.
Transparencia	Puede hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con su solicitud.
Consistencia	Recibir la misma información de todos los servidores públicos a los que contacte en relación con su solicitud.
Oportunidad en el servicio	Recibir una atención rápida y oportuna y ofrece soluciones en los términos acordados.
Calidad	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
Ajuste a necesidades y expectativas	La institución entiende sus necesidades, situación económica y personal y diseña canales y mecanismos que le permiten interactuar con ellas.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Carta de Trato Digno

INTENALCO educación superior atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) expide y divulga la carta de trato digno al ciudadano, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes medios habilitados para garantizarlos.

Esta carta se encuentra disponible en la página web de la institución en enlace: [CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.](#)

Derechos de los ciudadanos	Deberes de los ciudadanos
1. Recibir un trato digno y respetuoso.	1. Acatar la Constitución Política y las Leyes
2. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.	2. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
3. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.	3. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
4. Presentar peticiones verbales o escritas, por cualquiera de los canales de atención establecidos en INTENALCO Educación Superior y sin necesidad de apoderado. Así como denunciar presuntos hechos de soborno.	4. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
5. Obtener información y orientación acerca de los tramites y servicios ofrecidos por la institución.	5. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
6. Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o tramite y obtener copia, a su costa, de los respectivos documentos.	6. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de la institución.
7. Obtener respuestas a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos para el efecto.	7. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Derechos de los ciudadanos	Deberes de los ciudadanos
8. Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que estas le informen el resultado de sus participaciones en el procedimiento correspondiente.	8. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
9. Cualquier otro que le reconozca la constitución y las Leyes	9. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
	10. Seguir los procedimientos de atención establecidos por INTENALCO, para cada trámite
	11. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
	12. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

Satisfacción al Ciudadano

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) promueve un modelo de operación que sea eficiente, transparente y participativo como fundamento de la calidad del servicio que se ofrece a los grupos de valor, según lo dispuesto en las normas ISO 9001 y en el Decreto 1499 de 2017 que establece el Modelo Integrado de Planeación - MIPG, como modelos referenciales, el SIG, es una herramienta gerencial que fija como uno de sus objetivos: aumentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor.

Con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución e identificar oportunidades de mejora, se ha establecido una herramienta que permita evaluar la percepción que se tiene de la prestación de los servicios en los diferentes procesos de la Institución, utilizando esto como insumo para identificar la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, evaluar nuestros procesos e implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora que nos permitan ajustar las actividades de los mismos.

La institución identifica y caracteriza sus grupos de valor por medio de la matriz de partes interesadas que se publica en el apartado 8 del menú de transparencia y acceso a la información pública de la página web: [Información específica para grupos de interés.](#)

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Gobierno digital

Busca fortalecer la relación de la institución con la ciudadanía, en un entorno confiable, que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos y la participación activa de la ciudadanía para el diseño de soluciones a problemáticas de interés común; de acuerdo con la caracterización de los grupos de interés se debe garantizar que las páginas web, portales web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos, cuenten con características técnicas y funcionales que permitan al ciudadano percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente.

La Estrategia de Gobierno digital contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación promueven la calidad, oportunidad, accesibilidad, uniformidad y confianza en la información, tramites y servicios institucionales, debido a que se consiguen mejorar tiempos de respuesta al ciudadano y contar con información en tiempo real para la toma de decisiones.

Por su parte INTENALCO Educación Superior cuenta con la información general de la institución y los canales de atención al ciudadano en la página www.intenalco.edu.co, en la pestaña de atención y servicio a la ciudadanía.

Indicadores

- ⇒ **Nivel de satisfacción del ciudadano:** es un indicador clave de rendimiento que se utiliza para conocer el grado de satisfacción del ciudadano con la atención brindada, para medir la experiencia del ciudadano, se utiliza el formato GCC-FRT-03 Encuesta de Satisfacción de PQRSDF, donde se realizan una serie de preguntas enfocadas a la experiencia del ciudadano.

Para obtener esta métrica hay que calcular el número de clientes satisfechos por mes:

- $(\text{Número de respuestas "SI" por cada pregunta} / \text{Número total de respuestas por cada pregunta}) * 100.$
- $(\text{Número de respuesta con calificación en 4} / \text{Número total de respuestas}) * 100.$

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

- ⇒ **Tiempo de respuesta:** permite medir el cumplimiento de los tiempos de ley, esta información ayuda a verificar si se está dando cumplimiento a la normatividad en cuanto al tiempo de respuesta e identificar los casos en que no se ha dado cumplimiento para determinar las causales y aplicar las acciones correctivas pertinentes.

Para obtener esta medida tomamos:

- $(\text{Número de respuestas entregadas de PQRS menos de 15 días hábiles} / \text{Número total de respuestas entregadas}) * 100$
- Sumatoria de todos los tiempos de respuesta / número total de respuestas.

- ⇒ **Volumen de quejas y reclamos (tendencia):** la cantidad de quejas y reclamos recibidas es una medida clara de la percepción del ciudadano, se evidencia en la cantidad de personas que no están satisfechas con el servicio, con este indicador se busca no solo mirar el número absoluto de quejas y reclamos sino mirar la tendencia durante un período de tiempo para identificar en que se tiene mayor debilidad y buscar solucionar o mejorar en esos aspectos.

Para obtener esta medida tomamos:

- $(\text{Número de quejas y reclamos recibidos} / \text{número total de PQRSDF recibidas}) * 100$
- Etiquetar los temas recurrentes por los cuales se presentan las quejas y/o reclamos en la institución.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

CAPÍTULO 3: Mecanismos y estrategias para la atención al ciudadano

Canales de atención

 Personal En nuestra sede: Av. 4 Norte # 34 AN 18 Barrio: Prados del Norte – Cali Horario de atención: lunes a viernes de: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	 Escrito Carta Entrega en nuestra Sede: Av. 4 Norte # 34 AN 18 Barrio: Prados del Norte – Cali Carta: Enviada por Correo certificado a nuestra sede
 Email Correo electrónico: Enviado a nuestras cuentas de: ATENCIÓN AL CIUDADANO: atencionalciudadano@intenalco.edu.co	 Página Web Llenando el formulario de: PQRSDF Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
 Teléfono Línea telefónica: CONMUTADOR (602) 655 33 33	 Chat WhatsApp de ATENCIÓN AL CIUDADANO +57 (300) 271 65 16

* **Nota:** Adicionalmente se cuenta con el buzón de sugerencias donde el usuario puede depositar su PQRSDF. Este buzón se encuentra en la entrada principal de la institución.

Para presentar las denuncias relacionadas con un hecho de corrupción o soborno se tiene dispuesto además de los canales mencionados anteriormente el Correo Anticorrupción: **soytransparente@intenalco.edu.co** en el que el usuario y/o ciudadano podrá escribir de manera anónima si así lo desea.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

CONSIDERACIONES CANALES DE ATENCIÓN INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR		
Presencial (personal)	Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con INTENALCO Educación Superior, en el cual podrá realizar trámites, solicitar servicios, información, asesoría y/o presentar PQRSDF, en temas relacionados con la institución.	
Escrito/ Buzón de PQRSDF	A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás documentos relacionados con la institución. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante. Por el buzón los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante INTENALCO el buzón de sugerencias está dispuesto en el primer piso por la entrada principal.	
Atención virtual	Página web	<i>A través de la página web, en el enlace: https://intenalco.edu.co/portal/pqrsdf/, el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), diligenciando el formulario en línea, se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m.- 12:00 m y 02:00 p.m. - 06:00 p.m.</i>
	Correo electrónico	<i>atencionalciudadano@intenalco.edu.co, es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para presentar las PQRSDF. soytransparente@intenalco.edu.co canal dispuesto para realizar las denuncias contra hechos de corrupción y/o soborno.</i>
	Redes sociales	<i>Si bien a través de las redes sociales como Facebook e Instagram, se puede consultar información de la Institución, es necesario tener en cuenta que a través de estas redes sociales no es posible interponer PQRSDF, por tanto, a través de estas redes la institución direccionara al ciudadano para acceder al formulario en línea y al correo institucional.</i>
Telefónico	Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las PQRSDF. La comunicación telefónica se establece a través del conmutador (602) 655 33 33. Horario: lunes a viernes de 08:00 a.m.- 12:00 m y 02:00 p.m. - 06:00 p.m.	
Chat	Canal por el cual los ciudadanos pueden requerir información sobre diferentes tramites, servicios y programas de la institución. En el número de atención al ciudadano, podrá interponer sus PQRSDF y en el número de mercadeo podrán obtener información general sobre los programas académicos, también, se direccionará al ciudadano al canal adecuado para responder su requerimiento. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del siguiente horario: lunes a viernes de 08:00 a.m.- 12:00 m y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. También se puede acceder al chat de WhatsApp por medio de la página web de la institución en el botón que se encuentra en la parte inferior izquierda en el “inicio”.	

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Mecanismos de Interacción

Criterio	Observaciones
Servicios de información al ciudadano	En la página web www.intenalco.edu.co Se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes, programas ofertados, asignación de salones, horarios de clases, contratación, normatividad, foros, se accede a formatos y formularios, entre otros servicios. Específicamente la sección de atención y servicio a la ciudadanía contiene: ⇒ Formulario PQRSDF ⇒ Trámites y servicios ⇒ Autorización notificación ⇒ Canales de atención ⇒ Buzón de notificaciones judiciales ⇒ Notificaciones por aviso ⇒ Preguntas frecuentes ⇒ Centro documental
Formulario PQRSDF	En la sección de atención al ciudadano de la página web de INTENALCO, se cuenta un enlace PQRSDF el cual contiene un formulario que permite identificar el tipo de solicitud y expresar la no conformidad o felicitación por parte de la comunidad. Igualmente, se cuenta con un manual de atención al ciudadano en el cual se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, la forma de presentarlas y en donde se deben entregar.
Seguimiento a PQRSDF	El programa SEVENET le permite al funcionario encargado de atención al ciudadano ejercer control y seguimiento de las respuestas emitidas en cada dependencia de los PQRSDF radicados. Cada trimestre se presenta un informe con el análisis al seguimiento de las PQRSDF que sirve como insumo para la determinación de acciones de mejora.
Mecanismo de búsqueda	La página web en la parte superior cuenta con un buscador (lupa) de los contenidos de la misma, el cual permite buscar por palabras clave y combinaciones.
Participación ciudadana	Se cuenta con una sección de participa, donde se encuentran dispuestos diferentes formularios donde los ciudadanos pueden aportar en la construcción de proyectos, normas, planes, políticas, entre otros temas referentes al que hacer institucional, además, en esta sección se carga información de interés para el control y conocimiento de la ciudadanía.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Formularios y consultas

Criterio	Observaciones
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Los formularios que se exigen para trámites y servicios se encuentran publicados en la página web de la institución.
Consulta de Información General	INTENALCO cuenta con servicios de consulta para el ciudadano que solicita información general a través de su ventanilla única.
Certificaciones y constancias en línea	Existen trámites y servicios de la institución que se pueden gestionar parcialmente en línea. Se cuenta con mecanismos de seguridad y autenticidad que permite a terceros realizar la consulta de forma segura.

Sistemas transversales

Criterio	Observaciones
Contratación en línea	Las entidades que quieran contratar con la institución deben estar inscritas al sistema electrónico para la contratación pública SECOP II.
Uso de sistemas transversales	La entidad cuenta con sistemas transversales como: SIIF II, SIRECI, CUN, SEVENET, SIRAP, SUIP, SIGEP, SIESA, SIGA, SECOP II

Trámites y servicios

Criterio	Observaciones
Trámites en línea	Se brindan trámites parcialmente en línea como inscripción de matrícula y registro de asignaturas.
Estampado de tiempo	Permite visualizar la fecha y la hora en que ocurren las transacciones electrónicas, con el fin de conservar y consultar los documentos electrónicos que la entidad defina como importantes para el proceso de archivo.
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se realizan encuestas virtuales para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios que brinda la entidad. Se publican los resultados de las mismas y se realizan comparación con los años anteriores.
Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos	INTENALCO tiene definidas políticas de seguridad que incluyen: seguridad de la información, uso de registro de usuarios, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

CAPITULO 4: DEFINICIONES, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS.

Definiciones

Derecho de petición

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 al respecto señala: “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo”. El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere representación por medio de abogado.

Clasificación del derecho de petición

El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición en interés particular, petición en interés general, petición de consulta, y petición de acceso a documentos públicos.

- **Petición de información:** Pretende que se informe un procedimiento o un asunto en particular.
- **Petición en interés particular:** Es aquella cuya respuesta es de interés exclusivo del peticionario.
- **Petición en interés general:** Es aquella cuya respuesta interesa a un conglomerado, o un número de personas.
- **Petición de consulta:** Es aquella que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.
- **Petición de documentos:** Es aquella que busca conocer, examinar y requerir copias de documentos.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

A través de un derecho de petición se podrá solicitar, entre otros:

- El reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica.
- Que le sea prestado un servicio.
- Pedir información.
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- Interponer recursos.

Formulación de peticiones

Las peticiones se pueden formular de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos según el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

- **Peticiones verbales:** Las peticiones verbales se formularán directamente en la oficina atención al ciudadano, adscrito a la Secretaría General, o ante los funcionarios asignados en las unidades académicas y administrativas, dispuestos para tal efecto según la naturaleza del asunto. Quien formule una petición verbal podrá solicitar constancia de su presentación.
- **Peticiones escritas:** los asuntos recibidos por escrito deberán ser radicados en el programa SEVENET para efectos de seguimiento, trazabilidad y evaluación, en la atención al ciudadano de la Institución; si la PQRSDF no llega directamente al funcionario encargado de ventanilla única es responsabilidad de cada dependencia trasladarla a dicho funcionario para que realice el registro y así obtener un número de radicado igualmente al momento de emitir una respuesta esta deberá contar con número de radicado de salida, por otra parte para la recepción de las peticiones escritas la Institución cuenta con un buzón de PQRSDF.
- **Peticiones por medios electrónicos:** Las peticiones presentadas por medios electrónicos dispuestos por la Institución serán resueltas por el mismo medio y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente si así éste lo solicita, en los términos y condiciones señalados en este manual. El servidor que reciba la petición deberá enviarla a Atención al Ciudadano para que sea esta quien radique la PQRSDF y la dirija al área correspondiente. En caso de ser la misma área quien recibe y responde, deberá igualmente enviarla a Atención al Ciudadano para obtener el radicado y preservar el archivo y trazabilidad de la misma.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Requisitos de información asociados con la petición

Toda petición Según el artículo 16 de la ley 1755 de 2015 deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Término para resolver las peticiones

Artículo 14 Ley 1755 de 2015. Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo los siguientes términos especiales:

- **Petición de documentos:** Deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.
- **Peticiones en las cuales se eleva consulta:** Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en los plazos señalados, de inmediato se deberá informar al ciudadano, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, señalando, a su vez, el término razonable en que se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Reglas generales de las peticiones (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.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

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

Desistimiento tácito: Si en una petición incompleta se vencieron los términos para que el ciudadano complete la información, y por lo mismo no se dio trámite a dicho requerimiento, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud, salvo que, antes de vencerse el plazo concedido, el ciudadano solicite prórroga por un periodo igual. Cuando el funcionario observe que se cumplen los tiempos del desistimiento tácito, archivará el expediente por medio de acto administrativo motivado, que deberá notificarse personalmente al interesado. Frente a este acto procede el recurso de reposición.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición: en cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Desatención a las peticiones. La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y las normas aplicables a la Institución, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán causal de mala conducta para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes en armonía con lo establecido en la Ley 734 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Notificaciones

Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los siguientes términos.

Notificación personal

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante, a su apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el ciudadano para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra persona para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado sólo estará facultado para recibir la notificación y, por lo tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada, sin perjuicio del derecho de postulación.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación por correo certificado a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en un lugar de acceso al público en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, por un término de cinco (5) días.

Notificación por aviso

En caso de no poder hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación por correo certificado, aquella se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y el acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario o no pudiera entregarse el acto administrativo por medio del aviso, se publicará el aviso con copia íntegra del acto administrativo, en un lugar de acceso al público en la respectiva unidad académica o administrativa que ofreció respuesta a la petición, por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso, y de la fecha en que por dichos medios quedará surtida la notificación personal.

Recursos

Por regla general, contra los actos definitivos procederán los recursos de reposición, de apelación y de queja.

- **Reposición:** ante quien expidió la decisión, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
- **Apelación:** ante el inmediato superior administrativo o funcional, con el mismo propósito.
- **Queja:** ante el inmediatamente superior cuando se rechace el de apelación; de este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Frente a los actos definitivos (los que resuelven la petición), académicos y administrativos, se aceptarán los recursos según lo dispuesto para la materia en la normatividad universitaria.

Oportunidad y presentación de los recursos

Los recursos de reposición y de apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos se presentarán frente al funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y, si quien fuere competente no quisiera recibirlos, podrá presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición, y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Requisitos para la interposición de recursos

Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- ✓ Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- ✓ Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- ✓ Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer.
- ✓ Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.
- ✓ Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados.

Rechazo del recurso

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales a. b. y d. del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Trámite de los recursos y pruebas

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. Se entiendo por efecto suspensivo que las disposiciones reguladas por el acto administrativo que resuelve la petición no serán exigibles al ciudadano, hasta tanto no se resuelva el recurso.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás en el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Decisión de los recursos

El término estimado para resolver los recursos es de dos (2) meses contados a partir de la interposición del recurso. En caso de ser necesaria la práctica de pruebas, el anterior plazo podrá ampliarse por un término no mayor de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

Desistimiento

De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo y momento.

Queja

Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la Institución en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario de un servidor público, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo

Son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.

Sugerencia

Es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Institución.

Denuncia

Acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento una conducta posiblemente irregular (denuncias de corrupción, soborno y en general cualquiera que constituya un delito contra la administración pública) para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Felicitaciones, reconocimiento, comentario positivo elogio

Manifestación expresa del usuario o ciudadano de satisfacción con la Institución por el servicio prestado o por hechos positivos.

Formulación de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o felicitaciones

- **Formulación verbal:** las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones planteados de manera verbal serán atendidos directamente por cualquiera de los miembros del equipo de atención al ciudadano designados por las unidades administrativas y académicas. El servidor que reciba la solicitud procederá a remitirla al funcionario de ventanilla única para que realice el registro de la información en el programa dispuesto por la Institución para tal fin, o indicará al ciudadano la ruta para hacerlo directamente, si así lo prefiere.
- **Formulación escrita:** los asuntos recibidos por escrito deberán ser radicados tal como lo establezca la dependencia a la cual están dirigidos. El responsable en la dependencia, que hace parte del equipo de atención al ciudadano, remitirá el asunto al funcionario de ventanilla única para el registro en el programa dispuesto por la Institución. El programa arrojará el número de radicado de entrada, y también deberá registrarse en el programa en el momento del envío de la respuesta para generar el radicado de salida. Los ciudadanos pueden hacer uso del buzón de sugerencias dispuesto en la institución para entregar sus (PQRSDF).
- **Formulación por medios electrónicos:** la ciudadanía podrá interponer las PQRSDF, directamente en la página web en el enlace [PQRSDF](#) de la institución o enviarla por correo electrónico. (ver correos en capítulo 3 del presente documento).

La información diligenciada por los ciudadanos por este medio será remitida de manera automática al coordinador del equipo de atención al ciudadano, el coordinador determinará la competencia para dar respuesta, y re direccionará, si es del caso, a cualquiera de los miembros del equipo en las unidades académicas o administrativas, o en las sedes y seccionales de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR. De igual forma el funcionario de ventanilla única realizará el registro correspondiente en el programa de la institución.

Presentación de reconocimientos

El reconocimiento que haga un ciudadano a la Institución por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

A quien lo presente se enviará comunicación en agradecimiento, dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Términos para responder las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

El plazo señalado como máximo para informar acerca de una denuncia, y responder una queja, un reclamo, una sugerencia o una felicitación, será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su recepción cuando se haga ante el competente, o a partir del día siguiente del conocimiento del competente. Las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias se ingresarán al programa para su trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias, y del coordinador del equipo de atención al ciudadano.

Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la denuncia, queja, reclamo o sugerencia, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará en qué término se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el inicialmente previsto.

Los servidores que deben ofrecer respuesta podrán apoyarse en el coordinador del equipo de atención al ciudadano, con el fin de asegurar la integridad y oportunidad de la misma.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en causal de mala conducta y ello dará lugar a las sanciones correspondientes.

Al entenderse una sugerencia, como la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente.

Procedimientos

- GCC-PRD-01- Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ([procedimientos](#))

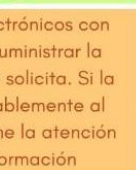
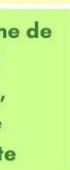
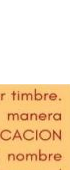
Este procedimiento tiene por objeto establecer y describir las actividades, las responsabilidades y los controles para la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones planteados a INTENALCO Educación Superior, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales y fomentar el mejoramiento continuo de la Institución.

Se aplica para todos los servidores públicos que hacen parte del equipo institucional de atención al ciudadano, y que reciban, por los medios referenciados en el procedimiento, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones. Comprende desde la recepción de la solicitud presentada por el ciudadano, pasando por el seguimiento y termina con la respuesta y la solución de la misma.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Protocolos

Protocolo de atención personal

Recuerde que, como servidor público, usted representa a INTENALCO Educación Superior, y es importante que esté siempre bien presentado. 	Cuando un ciudadano se presente al sitio de atención, hágalo pasar e indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo. 
Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y muéstrelle un gesto de amabilidad y de cortesía. 	Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué puedo ayudarle. 
Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Una vez se encuentre escuchando al ciudadano, su atención será la prioridad. 	Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad. 
Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita. Si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención una vez cuente con la información. 	Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente. 

Protocolo de atención telefónica

Cuando un usuario llama a la Institución, contestará inmediatamente el conmutador, con el mensaje y las opciones que tenga predeterminadas. Una de las opciones predeterminadas del conmutador será la de atención directa de un funcionario. 	Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR, buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué le puedo ayudar? ¿con quién tengo el gusto de hablar? 
Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. 	Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. 
Solicite al ciudadano la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación a suministrar. 	Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más. 
Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita; si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención cuando cuente con la información. 	Una vez tenga un ciudadano en la línea, será prioridad su atención. Espere a terminar la atención telefónica antes de atender a otro usuario. 
Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad. 	Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente. 

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Protocolo de atención virtual



- * Utilice el aplicativo dispuesto por la Institución para la atención virtual de PQRDS
- * Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.
- En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.
- Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.
- El texto debe ser negro, sobre fondo blanco.
- Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Evite el uso de emoticones, de imágenes, o de contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.
- Cuando el ciudadano solicite información, sea preciso y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en la página web institucional, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta donde puede encontrar la información.
- Utilice sólo el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.
- Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o "comillas". Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos, y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.
- Las columnas de texto deben ser cortas, y si se requiere un mayor detalle en la información, es preferible anexar archivos.

Protocolo de empresa de vigilancia

Los empleados de la empresa de vigilancia deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de INTENALCO Educación Superior.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024



Protocolo oficina de atención al ciudadano

Las personas encargadas de atender a los ciudadanos, deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por portería. Se les preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.



	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Presentación personal

La apariencia personal de los servidores y contratistas del grupo de atención al ciudadano de INTENALCO Educación Superior debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos(as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.



Presentación de los puestos de trabajo



El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Seguimiento y el control de la atención al ciudadano

INTENALCO en su responsabilidad con el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios se compromete a establecer mecanismos de seguimiento y de control a los procesos, con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención,

Será responsabilidad del equipo de atención al ciudadano realizar seguimientos y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema.

El programa institucional será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en la Institución.

Desde la oficina de control interno se hará un seguimiento periódico al tema, y presentará informes al Rector en caso de ser requeridos.

El manual, los procedimientos y los protocolos deberán ser revisados y ajustados conforme a los resultados de la gestión en este tema; de igual forma las evaluaciones de satisfacción efectuadas por la ciudadanía, para efectos de corregir anomalías o de mejorar los procedimientos y los mecanismos.

La oficina encargada de adelantar la evaluación independiente en la Institución, deberá evaluar, advertir incumplimientos o proponer acciones que promuevan el mejoramiento y el ajuste de la atención al ciudadano en INTENALCO Educación Superior.

La ciudadanía deberá ser informada sobre la gestión efectuada por la Institución en este tema, y se compartirá permanentemente con los organismos de control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

Anexos

Todos los documentos relacionados se pueden descargar de la página web institucional en el micro sitio de [Gestión de Calidad](#)

Procedimientos:

- GCC-PRD-01 Procedimiento de PQRS

Formatos:

- GCC-FRT-01 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
- GCC-FRT-02 Seguimientos peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- GCC-FRT-03 Encuesta de satisfacción PQRS
- GCC-FRT-04 Carta compromiso anticorrupción
- GCC-FRT-05 Registro de comunicaciones para entrega directa en las oficinas
- GCC-FRT-06 Peticiones verbales

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Código GCC-MAN-01	Versión 04	Fecha de aprobación 21/05/2024

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Cambio	Descripción
22/06/2018	03	Actualización del documento
21/05/2024	04	Actualización: - Actualización de la Ley 1952 de 2019. - Se actualiza el nombre de la Emisora institucional ANCLA. - Se actualiza el apartado de gobierno en línea por gobierno digital según la política del MIPG. - Se actualiza el apartado de Satisfacción al ciudadano integrando el MIPG.
		Adición: Se adiciona la siguiente normatividad al marco legal - Ley Estatutaria 1266 de 2008, - Ley 1437 de 2011 - Ley 1581 de 2012 - CONPES 3649 DE 2010 - Decreto 1151 de 2008 - Decreto 2623 de 2009 - Decreto 019 de 2012 - Decreto 1377 de 2013 - Norma iso 37001:2016 Se agrega Principios del servicio al ciudadano, según MIPG Se agrega Derechos y Deberes de los Ciudadanos
		Eliminación: Se elimina la Circular No. 058 de 2009 del marco legal.
		Cambio: Se cambia el diseño de los protocolos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Ivan Orlando Gonzales Secretario general	Jorge Eduardo Martínez Profesional Especializado Planeación	Neyl Grizales Arana Rector