



## ESQUEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR MÚLTIPLES CANALES INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS Diciembre de 2012

### 1.1 El Proceso de atención al ciudadano-cliente

El proceso inicia con la planeación de las estrategias para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, trámites y finaliza con las acciones que permiten mejorar la satisfacción de los ciudadanos - clientes.

Para que el ciudadano-cliente se pueda preparar para la atención, en la página WEB de la entidad se publica la información acerca del Instituto y los Servicios que presta. A través de las redes sociales como facebook y twitter, se divulga información relacionada con los eventos y actividades promocionadas por el Instituto.

Todas las personas que soliciten información o requieran atención en forma presencial, telefónica, por correo electrónico, a través del formulario contáctenos de la página web, a través de la página de Facebook o a través de Skype de la entidad, deben ser registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).

Los requerimientos registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), se canalizan a través de la oficina de atención al ciudadano, y se redireccionan dependiendo del eje temático al cual se haga referencia. La persona responsable de la Oficina de Atención al ciudadano, hace seguimiento a fin de garantizar que se dé respuesta oportuna a los ciudadanos-cliente.

A los ciudadanos-cliente que acuden de manera presencial a la oficina de atención al ciudadano, se les aplica una encuesta de satisfacción una vez finalizada la atención, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad de en la solución dada a su petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta.

Los resultados de las encuestas de medición de la satisfacción del ciudadano - cliente interno y externo se sistematizan y analizan cada seis meses y si se requiere con base en ello, se definen nuevas estrategias de servicio al ciudadano.

Este análisis de las estadísticas de los requerimientos de los ciudadanos - clientes se utiliza también para mejorar y retroalimentar la sección de preguntas frecuentes de la página web.

Toda la información sobre el que-hacer del INCI y las demás entidades públicas y privadas debe ser verídica, actualizada y pertinente.



Se le da prelación a la atención de las solicitudes, quejas o reclamos que presenten los niños, niñas o adolescentes. Dichas solicitudes son atendidas prioritariamente.

## 1.2 Canales de Atención y puntos de contacto habilitados para los ciudadanos-cliente.

Para dar respuesta a los requerimientos y satisfacer las necesidades de información de la población y las instituciones, la entidad pone a disposición los siguientes canales, los cuales son accesibles para las personas con discapacidad visual para así garantizarles su interlocución con la Entidad:

1. Presencial
2. Vía telefónica
3. Correo electrónico
4. Página WEB
5. Otros canales virtuales: Chat, facebook, Skype

1. **PRESENCIAL:** Las personas acuden directamente a la Oficina de Atención al Ciudadano del INCI (Carrera 13 No 34-91- Bogotá), donde de forma amable y clara se da respuesta a las solicitudes de información de la población, las familias y de las entidades públicas o privadas que demandan el servicio. Cuando estas solicitudes requieren de la intervención de otros profesionales que trabajan en los diferentes programas del INCI, la responsable de la oficina, las direccionará vía telefónica o vía correo electrónico, de forma tal que se proporcione información pertinente, caso en el cual los funcionarios dispondrán de tres días hábiles para dar respuesta.

2. **VIA TELEFONICA:** A través del PBX 3846666, Extensión 110 o del Celular 3168741014 los ciudadanos tienen la posibilidad de solicitar información, para lo cual es importante tener en cuenta lo siguiente:

- La funcionaria de la Oficina de Atención al Ciudadano debe tener toda la disponibilidad para contestar el teléfono, hacerlo de manera inmediata y cortés.
- Si la funcionaria necesita tiempo para ubicar la información solicitada, debe informar al usuario el motivo por el cual va a dejarlo en espera, dándole la opción de enviarle la información por correo electrónico o de llamarlo posteriormente para darle la información.
- Si es necesario transferir la llamada a los profesionales que atienden los programas y proyectos del área técnica, la funcionaria debe informar el nombre del solicitante y el asunto a tratar, a la persona que responderá la consulta. Antes de dejar comunicado al solicitante con el funcionario que le va a responder, debe despedirlo ofreciéndole su ayuda para otra ocasión si la requiere.



- Todas las solicitudes recibidas por vía telefónica se registran en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).

3. CORREO ELECTRONICO. A través del correo [aciudadano@inci.gov.co](mailto:aciudadano@inci.gov.co), se reciben solicitudes de los ciudadanos-cliente y por este mismo medio se da respuesta a las solicitudes. Si se dispone de la información, se responden el mismo día. Cuando se trata de solicitudes realizadas después de las 5:15 p.m., se responden al día siguiente. Si se requiere de la intervención de alguno de los profesionales que atienden los programas y proyectos del área técnica, estos tienen tres días hábiles para responder a los ciudadanos y/o a las Entidades.

Para facilitar al ciudadano-cliente la información que requiere para establecer posteriormente un nuevo contacto con el Instituto, el funcionario que responda la solicitud deberá utilizar una plantilla de salida de correo electrónico con su nombre, cargo, dirección y teléfonos.

4. PAGINA WEB: En la dirección: [www.inci.gov.co](http://www.inci.gov.co), el usuario encontrará el formulario “Contáctenos”, en el cual podrá consignar su solicitud, petición, queja, reclamo o sugerencia. Para dar respuesta a estas solicitudes, la funcionaria encargada ingresará al administrador y responderá por medio de correo electrónico. Si se requiere la intervención de alguno de los programas del INCI, se remiten las solicitudes mediante correo electrónico al funcionario correspondiente, el cual tiene tres días para responder a la persona o entidad solicitante.

5. CHAT: Es un mecanismo de solicitud, atención y respuesta en línea a los requerimientos. La sala de chat se atiende los martes de 2:00 p.m. a 4:00 p.m y los viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. Si se realizan consultas en horario diferente, las respuestas se remitirán al siguiente día dentro del horario establecido.

6. FACEBOOK: El INCI tiene presencia en esta red social, y los seguidores pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por este medio a través del formulario “contáctenos”. Esto facilita la solución de consultas, dudas o atención a sugerencias de quienes nos siguen por este medio.

7. SKYPE: A través de la dirección [aciudadano-inci](https://www.skype.com) los ciudadanos tienen otra forma de entrar en contacto con la entidad, con voz o por chat y de manera gratuita.



### 1.3 Beneficios para gestionar la atención al ciudadano-cliente

A continuación se presentan los beneficios para gestionar la atención al ciudadano-cliente:

- Brindar una información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales.
- Brindar información interinstitucional con los servicios ofertados por otras entidades públicas y privadas que prestan servicios a la población con discapacidad visual, sus familias y sus colectivos.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos-clientes y demás ciudadanos.
- Incrementar las relaciones interinstitucionales.
- Reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos con discapacidad visual requeridos para satisfacer las necesidades.
- Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios.

### 1.4 Consideraciones específicas por canal

#### *Canales telefónicos móviles*

Los protocolos de atención para teléfonos móviles no son muy diferentes a los que existen para teléfonos fijos. Puntualmente el PBX y el Celular cuentan con una persona en la Oficina de Atención al Ciudadano contestando las llamadas de los ciudadanos-clientes.

#### *Canales electrónicos*

En la entidad se cuenta con varios canales electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos clientes a los servicios ofrecidos, el contacto a través de skype, del Chat, de los requerimientos recibidos por correo electrónico, por el SAC y por el formulario “contáctenos” se hace bajo la responsabilidad del funcionario que se encuentra al frente de la Oficina de Atención al Ciudadano, la atención de la página de facebook está en cabeza del funcionario de la Oficina de Comunicaciones quien una vez recibido lo redirecciona al proceso de Servicio al Ciudadano.

Para garantizar que toda la información llegue a la población con discapacidad visual en forma oportuna y actualizada se tienen como responsables de los canales de información a los siguientes funcionarios:

Actualización y mantenimiento PÁGINA WEB: Profesional de la Oficina Asesora de Planeación.



Actualización y mantenimiento red social FACEBOOK: Profesional de la Oficina de Comunicaciones.

Actualización y mantenimiento SAC: Funcionaria responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano

SKYPE Y TELEFONO MOVIL: Funcionaria responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Estas actualizaciones se hacen de acuerdo con la necesidad, es decir algunos canales como Facebook y SAC se actualizan a diario y la página WEB cuando surgen cambios institucionales.