



ifc

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE


METODOLOGÍA Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CIUDADANO INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

<p>Elaborado por:</p>  <p>Nombre: OSNITH FERNANDA RAMIREZ GUANARO Cargo: Profesional Contratado de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Nombre: MAREN LISSETH FONSECAROSAS Cargo: Jefe de Oficina Asesora de Planeación</p>  <p>Nombre: MARLENY BARRAGAN FOSENCA Cargo: Líder de Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</p> <p>Acta 19 del 22 de junio del 2023</p>
---	--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/05/2018
			VERSIÓN:03

Tabla de Contenido

1.	<u>PRESENTACIÓN</u>	3
1.1.	<u>COMO SERVIDOR PÚBLICO DEBE:</u>	4
1.2.	<u>ELEMENTOS COMUNES DEL BUEN SERVICIO EN LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	4
1.3.	<u>ATENCIÓN A PERSONAS</u>	7
	<u>ALTERADAS</u>	7
1.4.	<u>ATENCION DE RECLAMOS</u>	8
1.5.	<u>ATENCIÓN PREFERENCIAL</u>	9
	Adultos mayores o mujeres embarazadas	9
	Niños, Niñas y Adolescentes.....	9
	Personas en Vulnerabilidad	9
	Grupos Étnicos Minoritarios	9
	Personas de talla baja.....	10
	<u>PROTOCOLOS DE ATENCION A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</u>	10
	Personas Ciegas o con alguna Discapacidad Visual.....	11
	Persona con Discapacidad Auditiva:.....	11
	<u>PROTOCOLOS DE ATENCION EN LOS DISTINTOS CANALES COMUNICATIVOS DISPUESTOS POR LA INSTITUTO FINANCIERO CASANARE (IFC)</u>	12
	<u>CANAL PRESENCIAL</u>	12
	Recomendaciones Generales	13
	Etapas para una buena atención	14
	<u>CANAL ESCRITO</u>	15
	Ventanilla Única.....	16
	<u>Antes del servicio</u>	16

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Durante el servicio	16
Al finalizar el servicio	17
Buzón de Sugerencias.....	17
Para tener en Cuenta:	17
CANAL TELEFÓNICO	18
Extensiones IFC	18
ETAPAS DE LA LLAMADA TELEFONICA:	18
Al inicio de la llamada:.....	18
Durante la llamada	19
Si debe transferir o poner en espera la llamada	19
Si no puede dar respuesta en el momento.....	19
Al finalizar la llamada:.....	20
CANAL VIRTUAL	20
Portal Web	20
Formulario Electrónico	20
Correos Institucionales	21
Redes Sociales.....	21
GLOSARIO.....	23
BIBLIOGRAFÍA	26

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

1. PRESENTACIÓN

El Instituto Financiero de Casanare tiene como misión fomentar el desarrollo económico y social del Departamento de Casanare, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales y gestión de proyectos; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y satisfacción de nuestros clientes, con responsabilidad social y ambiental.

En consecuencia, cada servidor público de la entidad, cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía, siendo nuestro objetivo Satisfacer oportunamente las necesidades de nuestros clientes, por lo que la atención al ciudadano contempla cinco etapas:

La relación con el ciudadano, la cual contempla su conocimiento, el cual permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones; que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad.

La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio, que permita a los ciudadanos tener comodidad y facilidad en la gestión de sus trámites y servicios;

La creación de espacios, sistemas y tecnologías, que permitan al ciudadano participar en las decisiones que toman la Entidad y retroalimentarla, realizar control y seguimiento a sus inquietudes, con un proceso de comunicación integral;

La revisión constante de los procedimientos de acuerdo a los servicios demandados por el ciudadano.

La profesionalización por competencias en el servicio, para los servidores públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en los productos ofrecidos por la Entidad.

Dicho lo anterior, esta Metodología y Protocolos de Atención al Ciudadanía ofrece los lineamientos para prestar un óptimo servicio a cada persona que se contacta con nosotros por cualquier canal de atención. Por eso el reto es que toda nuestra comunidad Casanareña, sienta que fue escuchada, tomada en cuenta, que fue incluida,

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CÓDIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

y más que nada, que se le brindó el mejor servicio; lo cual es nuestra prioridad. Confiamos que la información aquí contenida será útil para ustedes y contribuirá a mejorar las labores cotidianas.”

¿QUÉ LE FALTA O EXISTE?

ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE LA EXCELENCIA Y TRANSPARENCIA DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO ES EL PILAR QUE FUNDAMENTA LOS LAZOS ENTRE NUESTRA GESTIÓN Y NUESTRA GENTE.



Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.



Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.



Ser creativo e ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.



Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

1.2. ELEMENTOS COMUNES DEL BUEN SERVICIO EN LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

El buen servicio se caracteriza por comprender las necesidades de los ciudadanos y a su vez satisfacer a quien lo recibe, independientemente del canal que este elija para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con nuestra gestión, es nuestro deber velar por unos elementos comunes para dar Información oportuna, completa y con un lenguaje claro; que garanticen que siempre prestaremos el mejor servicio.

Dicho lo anterior, es claro establecer ciertos atributos que se deben tener para que el proceso servicio al cliente en general se lleve a cabo de manera eficiente; dentro de los cuales tenemos:



RESPONSABILIDAD

Es el compromiso con la toma de decisiones de manera consciente y asumir las consecuencias de sus acciones para cumplir con eficacia y eficiencia los deberes que se han confiado en su labor diaria.



TRANSPARENCIA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Es actuar bajo pleno conocimiento de los temas a considerar, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía frente a sus propios bienes. Ejercer la función de la Administración Pública debe inspirar confianza en la comunidad, evitar acciones que puedan poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del Estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente, facilita la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.



EQUIDAD

La equidad se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales, es decir, es la aplicación de los derechos y obligaciones de manera justa y equitativa a las personas, independientemente de la clase social a la que pertenezca. La equidad social no pretende eliminar las diferencias existentes, sino de valorarlas y ofrecer un trato equivalente para superar las desigualdades sociales existentes en la sociedad.



EFICIENCIA

Refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado; por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una buena atención.



RESPETO

Se refiere a la honestidad en el cumplimiento de tus deberes y obligaciones, siendo prudente y actuando con tolerancia frente a las decisiones y situaciones que se presentan cada día. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía en general.



COMPETENCIA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/08/2018
			VERSIÓN:03

Se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica; supone aspectos como la calidad, la innovación y la diferenciación del servicio en relación con aquel que ofrecen los competidores, como la capacidad para generar la mayor satisfacción en los usuarios.



RESILENCIA

Se define como la capacidad de las personas para adaptarse positivamente a situaciones adversas y salir fortalecidos de ellas; en otras palabras, es la capacidad de crear y disolver estructuras, proporcionar seguridad en medio del cambio, gestionar las consecuencias emocionales del mismo, y aprender, desarrollarse y crecer ante las dificultades.

**ES IMPORTANTE TU DISPOSICION
AL MOMENTO DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO,
POR ESO TEN EN CUENTA...**

TU ACTITUD

Es su disposición para obrar y comportarse, por lo cual, debe tener una actitud de servicio; es decir, estar siempre en posición corporal adecuada, dispuesto a escuchar al otro, ponerse en su lugar y ser consciente de que cada persona tiene necesidades diferentes, por ende, que exigen un trato personalizado, como es el caso de personas en condición de discapacidad.


Cabe resaltar que la actitud deber ser recíproca, por lo cual, aunque sea nuestro compromiso sea aportar un buen servicio, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés, pues este es uno de los puntos importantes en el que se basa el trato digno.

TU LENGUAJE

Es la capacidad para comunicarse por medio de signos lingüísticos, con el objetivo de crear un canal de comunicación eficaz y claro que garantice un trato digno e incluyente, acorde a las condiciones que pueda presentar el ciudadano o la comunidad que requiera nuestro servicio, por lo cual, tener siempre en cuenta las siguientes recomendaciones:



El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/05/2018
			VERSIÓN:03



Manejar un lenguaje inclusivo teniendo en cuenta la diversidad de la discapacidad que pueda presentar un ciudadano.



Debe evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.



Debe llamar al ciudadanos por el nombre que el utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cedula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad



Debe evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.

SABER COMO RESPONDER NO

En ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no espera. En estos casos, debe darle todas las explicaciones necesarias para que comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, le recomendamos:



Explicarle con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.



Darle alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.



Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

1. ATENCIÓN A PERSONAS

2. ALTERADAS



Pueden presentarse casos con ciudadanos inconformes, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada; en estos momentos usted debe mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos. Para resolver este tipo de situaciones, debe:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Dejar que el ciudadano exponga su situación, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

Evite calificar su estado de ánimo y no pedirle que calme.

No tomar la situación como algo personal, ya que la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

1.3. ATENCION DE RECLAMOS

El proceso de Servicio al Cliente, es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresan a la entidad.

Para la atención de los reclamos debe tener en cuenta:

Escuche con atención y sin interrumpir al ciudadano.

Formule todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario solicita.

Primero explique lo que puede hacer y luego deje claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.


Comprométase sólo con lo que usted puede cumplir.

Ejecute de inmediato la solución ofrecida.

Tenga en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.

Si es posible, contacte posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

Radique de manera inmediata la queja o reclamo, en caso de que la misma sea presentada en forma escrita

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/08/2018
			VERSIÓN:03



Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe a su jefe para dar una solución de fondo.



No perder el control; si conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.



Cuide su tono de voz; muchas veces no cuenta tanto lo qué se dice sino cómo se dice.



De alternativas de solución, si las hay.

1.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se brinda en situaciones particulares, para facilitar el acceso a los servicios que ofrece el Instituto Financiero de Casanare (IFC), a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferencial.

Adultos mayores o mujeres embarazadas

Una vez entran a la sala de espera debe darles prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

Niños, Niñas y Adolescentes


Tienen prelación sobre los demás usuarios; escúchelos atentamente y otorgue tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento debe manifestar incredulidad sobre lo que digan. Hábleles claro y en un lenguaje acorde con su edad

Personas en Vulnerabilidad

Debe tratarlos con actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escúchelos atentamente y oriéntelos sin mostrar prevención, para evitar mayores traumatismos y dignificar a quienes han sufrido situaciones extremas.

Grupos Étnicos Minoritarios

Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, en caso de no tenerlo debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, todo esto con el objeto de revisarlos y comprender qué es lo que requiere. En caso de no ser posible la comunicación, indíquele que deje por escrito la solicitud o, se grabará su petición, para pedir el apoyo técnico del Ministerio de Cultura y ayude de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03










Personas de talla baja

Debe buscar la forma de quedar a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica, en otras palabras, buscar la manera de crear un ambiente adecuado para que la persona no se sienta agredida o menospreciada, teniendo en cuenta el hecho de no exponerla en público debido a su condición.

PROTOCOLOS DE ATENCION A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

“Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial, en cuanto al turno de llegada”

“Tenga en cuenta las siguientes reglas generales:”

-  Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
-  No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
-  Evite hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
-  Mire al ciudadano con naturalidad y no haga o diga nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
-  Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntele: “¿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.
-  No adivine lo que la persona necesita; De le tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
-  En la atención a personas con discapacidad física o motora, para comodidad, se pide a la persona que se ubique a una distancia mínima de un metro o se brinda apoyo cuando así lo solicita.
-  A las personas con discapacidad cognitiva se les brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CÓDIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Durante la atención a personas con discapacidad mental, hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

Verifique siempre que la información dada haya sido comprendida y de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas Ciegas o con alguna Discapacidad Visual

No le jale de la ropa o el brazo y manténgale informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

Oriente con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".

Puede usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Si la persona tiene perro guía, no debe separarlos, ni distraer o consentir al animal.

Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre su hombro o brazo.

Cuando entregue documentos, dígame con claridad cuáles son.


Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informarle a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.






Persona con Discapacidad Auditiva:



Cuando un usuario con discapacidad auditiva se acerque, informarle que espere el apoyo del intérprete de Lengua de Señas Colombiana, que integra el equipo de atención al ciudadano.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO: GGD00-22
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

-  Utilizar el vocabulario aprendido en inducción básica en lengua de señas colombiana, el cual está compuesto de (saludo, presentación, instrucción para esperar al intérprete).
-  Manejar un lenguaje no verbal (expresión facial y corporal) agradable, recuerda que son personas muy sensibles y visuales.
Aunque la persona con discapacidad auditiva este en compañía de una persona oyente con la que usted se pueda comunicar de manera oral; solicitar el acompañamiento del intérprete pues esto garantiza el respeto e inclusión dentro del trámite o solicitud que, en esencia está realizando una persona con discapacidad auditiva.
-  En caso de darse el punto anterior, es importante que en el proceso de comunicación con la persona oyente acompañante, no ignorar a la persona con

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

GLOSARIO

Derecho de petición

Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes, para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

Denuncia por actos de corrupción

Es cuando el ciudadano expone una situación posiblemente ilícita por actos de corrupción de servidores públicos o contratistas, a través de alguno de los canales de atención al ciudadano.

Queja

Esta se relaciona con la denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente, puede definirse como el acto escrito o verbal de un ciudadano, que encontrándose plenamente identificado, expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las denuncias o la anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

Reclamo

La manifestación de insatisfacción por la prestación deficiente de un servicio puede formularse por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales, sin que él lo implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador de reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.

Sugerencia

Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que impliquen beneficio para la ciudadanía.

Trámite

El conjunto o serie de pasos reguladas por el Estado que deben realizar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir 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 este, aceptando o denegando la solicitud.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GG000-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/08/2018
			VERSIÓN:03

Protocolo de servicio

Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Atributos de servicio

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de servicio

Son los canales a través de los cuales se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la entidad.

Ventanilla única virtual

Se trata de un sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, entregando la solución completa al interesado.

Servicio público

Es el conjunto de prestaciones reservadas al ámbito de las administraciones públicas, tiene como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos. Los servicios son brindados por entidades del Estado y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad.

Servicio en línea


Este es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional que pueden ser prestados por medios electrónicos a través del portal de una entidad. Se trata de los servicios en línea por internet: el correo electrónico, los foros de discusión, la www, los buscadores, entre otros. Los servicios en línea suelen ser prestados por servidores capacitados para tal fin.

Sitio web

Una colección de páginas web relacionadas, imágenes, videos u otros archivos digitales típicamente comunes aun dominio de internet o subdominio en la world wide web (www) se configura como un sitio web. Un sitio web es un gran espacio documental organizado, que la mayoría de las veces está dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hipervínculos a cualquier otro sitio web.

Usuario

Un usuario es quien usa ordinariamente algo, es la persona destinataria de algún servicio público o privado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/08/2018
			VERSIÓN-03

Información en línea


Esta fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios web para proveer información en línea, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea, sino una relación unidireccional. Adicionalmente se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios web.

Interacción en línea

Esta es la fase en la cual los espacios web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación entre las entidades, los ciudadanos y las empresas, con los servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la Administración, posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios web.

Medios electrónicos

Estos son todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma automatizada, tales como internet, fax, correo electrónico y redes sociales, entre otros.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	METODOLOGÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Retrieved from <http://www.funcionpublica.gov.co>
- ✚ Presidencia de la República. Guía de protocolos para la atención a la ciudadanía en la presidencia de la República tabla de contenido.
- ✚ <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-AU-01-protocolos-Atencion-Ciudadania.pdf>
- ✚ Alcaldía de Bogotá. Manual de Servicio al Ciudadano. http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2_proc_directivos_sociales/25012017_Manual_servicio_ciudadano.doc
- ✚ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, disponible en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atencion%20Incluyente.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
01	22/06/2023	OSNITH FERNANDA RAMIREZ GUANARO	Diseño de la Metodología y protocolos de atención ciudadano del Instituto Financiero de Casanare (IFC).

