

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las consultas y/o requerimientos de la ciudadanía y/o usuarios sobre trámites y/o servicios que sean de competencia de la UNGRD y que sean solicitados a través del Centro de Contacto Telefónico.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de Atención al Ciudadano de la UNGRD y para los Agentes de Servicio en el Centro de Contacto Telefónico – Call Center.

Incluye desde la recepción de la llamada del ciudadano por parte del Call Center hasta el envío de los reportes de PQRSD atendidos.

3. DEFINICIONES

Atención de Primer Nivel: Respuesta a las consultas del ciudadano incluidas en los Protocolos para Atención de Primer Nivel de cada uno de los Procesos misionales. Dichas respuestas se emiten sin ser escaladas a las demás áreas de la Unidad.

Atención de Segundo Nivel: Respuestas que por su nivel de complejidad requieren conceptos técnicos y deben ser escaladas al responsable del Proceso que corresponda por competencia.

Canales de atención: Medios de acceso a los servicios y/o trámites de la UNGRD puestos a disposición para los ciudadanos y/o usuarios.

Ciudadano: Miembro de una comunidad política sin importar su condición; sujeto destinatario de las políticas públicas sin importar el vínculo jurídico que pueda tener con la Administración.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Consulta: Facultad del ciudadano y/o usuario para solicitar información y/o acceso a trámites y/o servicios de competencia de la UNGRD.

Trámite: Es el conjunto, 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.


Usuario: Personas o entidades interesadas en los servicios y/o trámites de competencia de la UNGRD.

4. REQUERIMIENTOS LEGALES U OTROS REQUISITOS

MECI 1000:2005
NTC GP1000:2009
ISO 9001:2008

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

LEY 1437 de 2011: Art.5 , Art. 7, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art.18, Art. 20, Art. 22, Art. 24, Art.25, Art. 26, Art. 53, Art. 54, Art.56, Art.58, Art. 61 : Derechos y deberes de las personas y de las autoridades. Objeto y modalidades del derecho de Petición. Presentación, radicación y contenido de las peticiones. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA	CODIGO: PR-1603-GSC-03	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 2 de 10

Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, Ley 1450 de 2011 Art. 234: Servicio al Ciudadano
Decreto 019 de 2012 Art. 13 y Art 14: Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes. Automatización del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que permite al ciudadano realizar seguimiento y trazabilidad.

Constitución Política de 1991

- **Ley 872 de 2003:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Ley 962 de 2005:** Ley Antitrámites
- **Decreto 1151 de 2008:** Estrategia Gobierno en Línea
- **Decreto 2623 julio de 2009:** Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
1	<p>Recibir la consulta y/o solicitud del ciudadano.</p> <p>Al saludar al ciudadano, se le da la bienvenida y el nombre de quien le va a atender.</p> <p>La llamada debe manejarse según el libreto entregado por el responsable de Atención al Ciudadano de la UNGRD.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Grabación de la llamada</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	
2	<p>Diligenciar datos de contacto en el Formato Registro PQRSD.</p> <p>Deben diligenciarse todos los campos del formato sin excepción.</p> <p>El Formato para PQRSD debe incluir Motivo de consulta y será entregado por el responsable de Atención al Ciudadano de la UNGRD.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Grabación de la llamada</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	
3	<p>Identificar el motivo de la solicitud y definir si es competencia de la Unidad.</p> <p>La solicitud es competencia de la UNGRD?</p> <p>SI: Continúa con la actividad N° 6 NO: Continúa con la actividad N° 4</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Grabación de la llamada</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	<p>Libreto para atención de primer nivel</p>

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	En caso de que se presenten dudas, el agente debe poner la llamada en espera y consultar con su Coordinador y/o con el personal de Atención al Ciudadano de la Unidad.			
4	<p>Informar al ciudadano cuál es la Entidad competente para resolver su inquietud y/o solicitud.</p> <p>En este caso, al ciudadano se le deben proporcionar los datos de contacto de la Entidad donde va a ser remitido.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Grabación de la llamada</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	<p>Libreto para atención de primer nivel</p>
5	<p>Registrar en el Formato PQRSD el motivo de la consulta y dar cierre al caso.</p> <p>Deben diligenciarse todos los campos del formato sin excepción.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	<p>Libreto para atención de primer nivel</p>
6	<p>Asignar número de Ticket e informarlo al ciudadano.</p> <p>El número de Ticket será exclusivo para Atención al Ciudadano de la UNGRD.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Grabación de la llamada</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	<p>Libreto para atención de primer nivel</p>
7	<p>Atender la consulta del ciudadano y registrar la información en el Formato PQRSD.</p> <p>La consulta del ciudadano de resuelve inmediatamente?</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p>	<p>Proveedor Externo: Agente Contact Center</p>	<p>Grabación de la llamada</p> <p>Libreto para atención de primer nivel</p>

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>SI: Si la consulta se resuelve inmediatamente, dar cierre al caso en el Formato PQRSD y realizar la encuesta de satisfacción.</p> <p>Si debe radicarse la solicitud, pasar a la Actividad N° 8</p> <p>El formato PQRSD debe ser remitido diariamente al responsable de Atención al Ciudadano de la UNGRD, vía correo electrónico.</p>	<p>Grabación de la llamada</p> <p>Encuesta de Satisfacción FR-1603-GSC-05</p>		
8	<p>Remitir el Formato PQRSD al responsable de Atención al Ciudadano de la Unidad.</p> <p>Esta actividad debe realizarse diariamente.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Correo electrónico de remisión</p>	<p>Proveedor Externo: Coordinador Call Center</p>	<p>Formato PQRSD</p>
9	<p>Revisar el Formato PQRSD.</p> <p>Esta actividad debe realizarse diariamente.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p>	<p>Responsable de Atención al Ciudadano</p>	
10	<p>Asignar las solicitudes entre el personal de Atención al Ciudadano.</p> <p>Realizar la distribución entre el personal.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Formato Asignación de casos FR-1603-GSC-04</p>	<p>Responsable de Atención al Ciudadano</p>	

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
11	<p>Escalar las consultas al área correspondiente.</p> <p>La consulta se escalará vía correo electrónico. El asunto debe identificarse con el número de Ticket.</p> <p>“La fecha de la consulta y el responsable del área consultada deben incluirse en el Formato PQRSD.”</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Correo electrónico de consulta</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
12	<p>Emitir respuesta a la consulta.</p> <p>La respuesta será emitida por el responsable del área consultada o el funcionario designado por él.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la consulta</p>	<p>Responsable Área Consultada</p>	
13	<p>Recibir respuesta a las consultas por parte del área correspondiente.</p> <p>La fecha de respuesta se incluirá en el Formato PQRSD.</p> <p>La respuesta se recibirá vía mail, identificando el Asunto con el número de Ticket. Por tratarse de respuestas de segundo nivel, serán emitidas por el responsable del área consultada.</p> <p>Las respuestas de segundo nivel se adjuntarán al modelo de respuesta correspondiente.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la consulta</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	

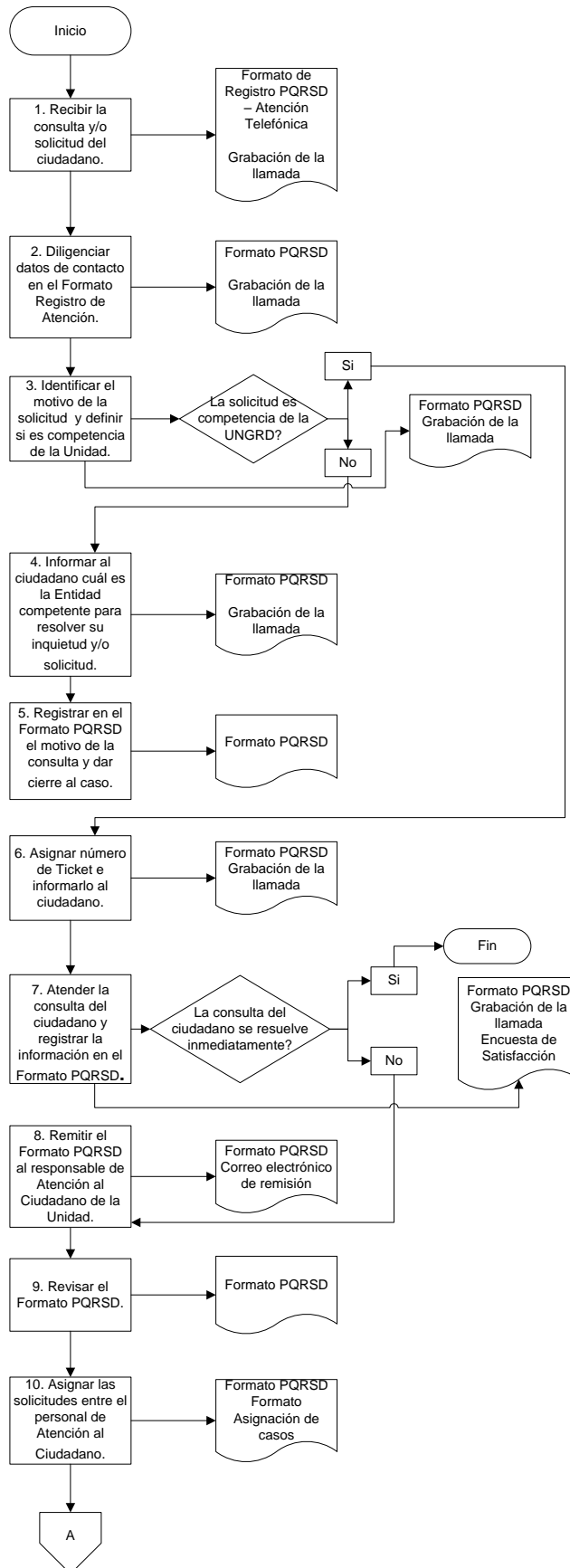
5. DESARROLLO

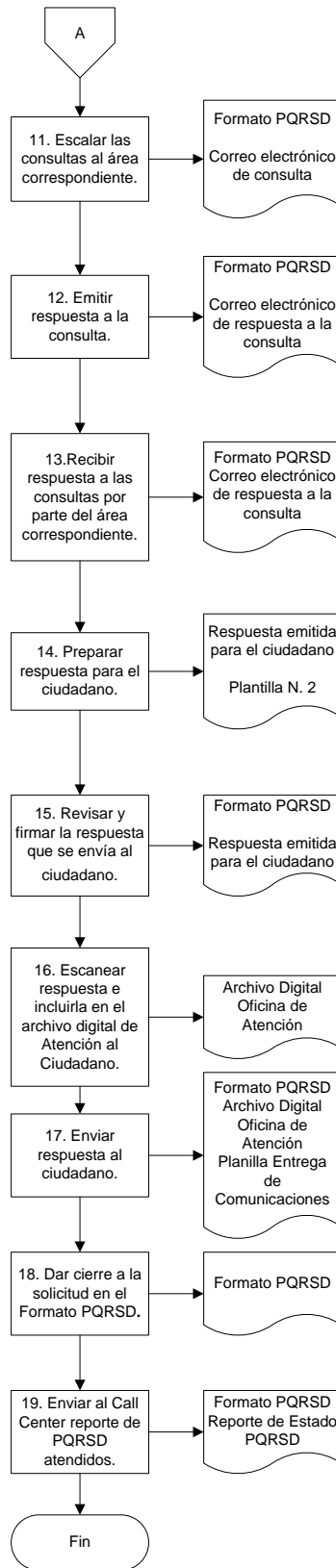
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
14	<p>Preparar respuesta para el ciudadano.</p> <p>Según la respuesta que se vaya a emitir, se utilizarán las plantillas 1, 2, 3, 7, 8, 9 ó 10.</p>	<p>Respuesta emitida para el ciudadano</p> <p>Plantilla de respuesta N. 1</p> <p>Plantilla de respuesta N. 2</p> <p>Plantilla de respuesta N. 3</p> <p>Plantilla de respuesta N. 7</p> <p>Plantilla de respuesta N. 8</p> <p>Plantilla de respuesta N. 9</p> <p>Plantilla de respuesta N. 10</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
15	<p>Revisar y firmar la respuesta que se envía al ciudadano.</p> <p>La respuesta será firmada por el responsable de Atención al Ciudadano.</p> <p>Los comentarios referentes a la respuesta se deben incluir en el Formato PQRSD, en la casilla de observaciones.</p> <p>Nota: En la medida que a través de los canales de atención los ciudadanos y/o usuarios eleven ante la entidad una Petición respecto de la cual tenga competencia la entidad, el Área de Atención al Ciudadano proyectará la respuesta con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos por cada área para firma del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del Artículo 12 del Decreto 4147 de 2011, modificado por el Artículo 3 del</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Respuesta emitida para el ciudadano</p>	<p>Responsable de Atención al Ciudadano</p>	


5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	Decreto 2672 de 2013			
16	<p>Escanear respuesta e incluirla en el archivo digital de Atención al Ciudadano.</p> <p>En el archivo escaneado, se incluirán la solicitud, la respuesta, el correo electrónico y demás soportes de cada respuesta.</p>	<p>Archivo Digital Oficina de Atención</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
17	<p>Enviar respuesta al ciudadano.</p> <p>Las respuestas serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío y control.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Archivo Digital Oficina de Atención</p> <p>Planilla Entrega de Comunicaciones</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
18	<p>Dar cierre a la solicitud en el Formato PQRSD.</p> <p>Deben diligenciarse todos los campos del formato sin excepción.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
19	<p>Enviar al Call Center reporte de PQRSD atendidos.</p> <p>El reporte de estado de PQRSD debe ser enviado al Call Center dos veces a la semana para descargue de casos pendientes y para actualización en caso de nuevas consultas por parte de los ciudadanos y/o usuarios.</p>	<p>Formato de Registro PQRSD – Atención Telefónica FR-1603-GSC-03</p> <p>Reporte de Estado PQRSD</p>	<p>Responsable de Atención al Ciudadano</p>	

6. FLUJOGRAMA





	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA	CODIGO: PR-1603-GSC-03	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 10 de 10

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Ver formato de aprobación de documentación SIPLAG del proceso. Ver listado de documentos en la herramienta tecnológica Neogestión.				
Nombre: Adriana Rodríguez Cortés	Nombre: Lorena Rodríguez Mejía	Nombre: Ángela Gómez	Nombre: Marcela Zamudio Caycedo	Nombre: Carlos Iván Márquez Pérez
Cargo: Profesional Especializado - UNGRD	Cargo: Profesional de Apoyo Isoluciones Ltda.	Cargo: Coordinadora Grupo Apoyo Administrativo - UNGRD	Cargo: Profesional Universitario -OAPI UNGRD	Cargo: Director General - UNGRD
1. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			FECHA
1	Emisión inicial del documento			08/07/2014