

PROTOCOLO ATENCIÓN CIUDADANA



Escuela Superior de Guerra
"General Rafael Reyes Prieto"

Colombia

HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a Jueves

7:30 am - 12:30pm / 1:30 pm - 5:00 pm

Viernes

7:30 am - 12:30 pm / 1:30 pm - 3:00pm

TABLA DE CONTENIDO

1.	<u>OBJETIVO</u>	3
2.	<u>ALCANCE</u>	3
3.	<u>DEFINICIONES</u>	3
4.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	3
5.	<u>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</u>	4
6.	<u>FUNDAMENTO NORMATIVO</u>	4
	<u>CONCEPTUALIZACIÓN</u>	5
7.	<u>PRINCIPIOS Y ATRIBUTOS GENERALES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN CIUDADANA</u>	5
	<u>VALORES INSTITUCIONALES</u>	5
	<u>ATRIBUTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</u>	6
8.	<u>METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA “GENERAL RAFAEL REYES PRIETO”</u>	7
9.	<u>ATENCIÓN PREFERENCIAL</u>	8
10.	<u>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PERSONAL</u>	9
11.	<u>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</u>	13
12.	<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA</u>	13
13.	<u>PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL</u>	13
14.	<u>PROTOCOLO ATENCIÓN POR BUZÓN DE SUGERENCIA</u>	17
15.	<u>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u>	17



1. OBJETIVO

Establecer los Protocolos de los diferentes mecanismos relacionados con el Servicio al Ciudadano, con el fin de brindar una atención adecuada y mejorar la calidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo establecido en la Dimensión No. 3 “Gestión con valores para resultados”, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”.

2. ALCANCE.

EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA está dirigido a todos los Oficiales, Suboficiales, personal no uniformado, hombres y mujeres que integran la Escuela Superior de Guerra ya sea en calidad de funcionario de planta, alumnos, prestador de servicios profesionales, pasantes, soldados, que en razón al ejercicio de sus cargos, funciones y/o actividades, tengan interacción directa o indirecta con ciudadanos del común interesados en información relacionada con la Institución o con la gestión pública que adelanta.

La aplicación de este protocolo es de carácter obligatorio y de cumplimiento permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que presta la Escuela Superior de Guerra en todas las relaciones establecidas con los diferentes públicos de interés internos y externos.

- ⊕ Egresados
- ⊕ Ex – funcionarios

3. DEFINICIONES

Públicos Internos

- ⊕ Oficiales estudiantes
- ⊕ Estudiantes civiles de los programas académicos
- ⊕ Funcionarios de planta
- ⊕ Docentes

Públicos Intermedios

- ⊕ Familiares y amigos de los miembros de la Institución
- ⊕ Proveedores

Públicos Externos

- ⊕ Fuerza Pública
- ⊕ Ciudadanía en general– Entidades Públicas
- ⊕ Instituciones Privadas
- ⊕ Instituciones Educativa

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Carta de Trato Digno al Ciudadano
- Procedimiento “Manejo de PQRSD”. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.
- “Resolución 038 Trámite interno del Derecho de Petición”

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Atender de manera integral a cualquier ciudadano que haciendo uso de sus derechos eleve una petición hacia un área específica y gestionar ante la dependencia responsable una respuesta oportuna, adecuada y satisfactoria a sus requerimientos, bajo los principios de respeto, transparencia y honestidad que rigen el actuar de la Institución.

6. FUNDAMENTO NORMATIVO:

- Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Carta Iberoamericana de la Calidad 2008
- CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
- CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Norma Técnica NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico. espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos”
- Guías y herramientas diseñadas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación.
- Artículo No.13 del Decreto 19 de 2012.



7. CONCEPTUALIZACIÓN

El PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA de la Escuela Superior de Guerra, establece los procedimientos que deben seguir los integrantes de toda la Comunidad Académica de la ESDEG en su relacionamiento con sus clientes externos e internos.

El Protocolo contempla los principios y atributos que deben observar los funcionarios y colaboradores de la Escuela Superior de Guerra en todas las actuaciones relacionadas con el servicio al ciudadano para garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad en el uso adecuado de los mecanismos, canales y medios establecidos para brindar una atención personalizada, telefónica y virtual de calidad y satisfacción.

PRINCIPIOS Y ATRIBUTOS GENERALES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN CIUDADANA.

Todos los integrantes de la Comunidad Académica de la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto” deberá observar y aplicar permanentemente los siguientes principios, valores institucionales y atributos que enmarcan el servicio al ciudadano:

PRINCIPIO DE SERVICIO AL CIUDADANO:

El **respeto, la transparencia y la honestidad** son los principios rectores para el cumplimiento de la misión de la Escuela Superior de Guerra, por ello, la ESDEG cuenta con un equipo de trabajo competente, confiable y comprometido con el desarrollo de su gestión con miras a la excelencia en todos sus procesos y programas académicos y comprometido también con brindar una atención digna a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor estado bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

La **satisfacción del cliente es** lo más importante, por ello es necesario observar otros principios, como:

Oportunidad: Brindar una atención oportuna al ciudadano de acuerdo con el momento, modo y lugar en que lo requiera.

Veracidad: La verdad es la premisa de la información brindada al ciudadano para atender sus necesidades soportada en una actitud recta, sincera y transparente.

Confidencialidad: Se debe orientar al ciudadano brindando información confiable y veraz bajo la observación de clasificación de la información según sea el caso, con el fin de evitar filtración o fuga de información institucional sensible que vaya en contra de su imagen o reputación.

VALORES INSTITUCIONALES:



Respeto	Tratar a los demás con deferencia y consideración y reconocer su dignidad, creencias, tradiciones, costumbres y derechos.
Justicia:	Dar a cada quien lo que corresponde, por sus méritos y actos.
Servicio	Satisfacer las necesidades de la comunidad en los fines que la Constitución y la Ley nos han confiado.



Lealtad	Mostrar fidelidad hacia la verdad, proyectada a uno mismo, la familia, la institución y la patria.
Compromiso	Conocer y cumplir con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia los deberes y obligaciones.
Responsabilidad	Asumir y aceptar las consecuencias de nuestros actos libres y conscientes. Se debe informar al ciudadano utilizando un lenguaje claro, sencillo y concreto, dimensionando el alcance de lo que se está diciendo.
Honestidad	Actuar con rectitud, sinceridad, transparencia y legalidad.
Disciplina	Cumplir las normas establecidas y reconocer la autoridad.
Solidaridad	Responder con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida, la paz, el orden y la seguridad de los demás.



Valor	Actuar con coraje, arrojo, intrepidez y prudencia en cada situación que sea necesaria para defender el bienestar de la Nación.
Honor	Virtud que caracteriza a la persona y que la hace consistente con la esencia de su ser y de los principios que ha prometido defender, respetar y acatar.

ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Los atributos de atención al ciudadano se enmarcan en las siguientes características que deben mostrar desde el primer momento de contacto hasta el final de la interacción, cada uno de los miembros de la Comunidad Académica de la ESDEG en los procesos de relacionamiento con los ciudadanos o clientes que requieran una atención y orientación por parte de la ESDEG,



Amabilidad	Brindar una atención amable y oportuna
Calidez en el servicio	Entender la necesidad del ciudadano para brindar una atención cálida y comprensible.



Actitud de escucha:	Mostrar interés para escuchar con atención la necesidad del ciudadano.
Disposición a servir:	reúne los atributos de amabilidad, actitud y buena disposición para orientar la necesidad del ciudadano hacia una respuesta satisfactoria.
Tolerancia:	Capacidad de entender las condiciones físicas, emocionales, sociales o culturales de los ciudadanos que requieren una atención o servicio, respetando sus ideas, opiniones o creencias y mostrando una actitud genuina de satisfacción de sus necesidades.
Autocontrol:	Capacidad y dominio de sí mismo ante situaciones que puedan “sacarlo de casillas”, manteniendo la calma y serenidad para no incurrir en actuaciones impulsivas generadas por las emociones, y provocando momentos que pueden causar una impresión negativa frente al ciudadano.



Proactividad	Capacidad de dinamismo para atender y orientar al ciudadano de manera diligente, oportuna y adecuada.
Creatividad:	Capacidad de vislumbrar, recomendar y orientar posibles soluciones a las necesidades y requerimientos del ciudadano, ofreciendo alternativas que le ayuden a satisfacerlas, cuando aparentemente no hay obtenido una respuesta adecuada a sus necesidades.

Resolver la necesidad del ciudadano con calidad. Es el objetivo final de la Atención al ciudadano para satisfacer adecuadamente su necesidad.

8. METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS

Relacionados con el servicio al ciudadano para mejorar la calidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto”

Con el fin de facilitar la comunicación del ciudadano con la Institución, la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto” ha implementado diversos mecanismos de atención definidos así:

- 

⊕ **ATENCIÓN PRESENCIAL** a través de la ventanilla única de correspondencia y atención ciudadana, que se encuentra ubicada en la entrada principal de la Escuela Superior de Guerra ubicada en la Carrera 11 No. 102-50 Bogotá, Colombia.
Horario de Atención: días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm donde podrá recibir la atención personalizada.
- 

⊕ **ATENCIÓN TELEFÓNICA** a través del PBX: 620 4066.
- 

⊕ **ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA:** A través de la recepción de correspondencia en la Carrera 11 N° 102-50 Oficina de Archivo y Correspondencia. Piso 2.
- 

⊕ **ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO** a través de la cuenta pqrsesdegue@esdegue.edu.co.
- 

⊕ **BUZONES DE SUGERENCIAS** ubicados dentro de las instalaciones de la ESDEG en:
- La Carrera 11 # 102 – 50 entrada.
- Edificio Administrativo Pisos: 1° y Sótano.
- Entrada Edificio de Aulas 1er. Piso.
- 

⊕ **ATENCIÓN VIRTUAL** a través de la página web www.esdegue.edu.co, dando clic en la opción “Atención al ciudadano” en el link “Crear PQRS”.



⊕ **ATENCIÓN VIRTUAL** a través de las redes sociales en las cuentas de:



Los lineamientos generales del Protocolo de Atención Ciudadana a través de cualquiera de los mecanismos establecidos por la Escuela Superior de Guerra para tal fin, incluyen tres momentos:

1. **Interacción:** primer momento de contacto.
2. **Atención y análisis de la información:** recepción de la solicitud o requerimiento.
3. **Gestión de respuesta:** actividad a realizar con el fin de satisfacer la necesidad del ciudadano.

9. ATENCIÓN PREFERENCIAL

En concordancia con lo establecido en el Artículo No 13 del Decreto 19 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. La Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes



Prieto” establece los siguientes parámetros en el desarrollo de actividades de atención al público para brindar una atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veteranos de la Fuerza Pública.

- ⊕ Los adultos mayores, mujeres embarazadas, heridos en combate, discapacitados y personas en estado de vulnerabilidad, que se contacten con la Escuela Superior de Guerra a través de los diferentes canales y medios de comunicación ciudadana, deberán recibir una atención especial por parte de los funcionarios de la Institución que establezcan una interacción con ellos para atender sus requerimientos y ayudarles a satisfacer sus necesidades.
- ⊕ El trato debe ser natural, respetuoso y dimensionando de acuerdo con su discapacidad y el requerimiento que manifieste.
- ⊕ Los adultos mayores deben ser tratados con consideración en su condición de adultos, nunca como si fuesen niños.
- ⊕ Las personas con limitaciones visuales o auditivas deben tratarse con especial atención, asegurándose que vayan comprendiendo lo que el funcionario está haciendo para atender su requerimiento y gestionar su respuesta.

10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PERSONAL

1	Saludo:
	<p>El saludo es el primer momento de contacto de la Institución con el ciudadano. Es la primera impresión que va a tener sobre lo que es la Escuela Superior de Guerra, por tanto, debe hacerse con calidez, amabilidad y buena disposición. Recuerde siempre mirar a los ojos y tener una buena expresión corporal para atenderlo de pie.</p> <p><i>“Buenos días.../tardes. o noches) ...Bienvenido a la Escuela Superior de Guerra.</i></p> <p><i>Mi nombre es Kevin Rodriguez. ¿En qué le puedo ayudar...?</i></p>
2	Atención y disposición de escucha:
	<p>Tener buena actitud para escuchar el requerimiento del ciudadano y poder analizar la mejor opción de respuesta. Analizar la información que le está dando el ciudadano y visualizar el mejor nivel pertinente que puede brindarle una solución. Comunique al ciudadano la gestión que usted realizará para darle una solución.</p>

3	<p>Uso de un lenguaje adecuado y comprensible:</p> <p>El funcionario de la ESDEG que brinde una atención personalizada al ciudadano, debe usar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo para informarle sobre la solución del requerimiento o necesidad expuesta. Es importante usar un tono adecuado de voz, vocalizando y ofreciendo una información precisa y oportuna. Modular la voz y hablar de manera tranquila y pausada hará comprender mejor la información que se brinda.</p>
4	<p>Adaptar una postura adecuada:</p> <p>La postura del cuerpo del funcionario de la ESDEG mientras atiende al ciudadano, va unida a la buena disposición y a la actitud que demuestre para atender su requerimiento dejándole una buena impresión. Por ello es importante adoptar una postura flexible, con la columna y el cuello relajado acorde con la información que se está brindando.</p>
5	<p>Presentación personal:</p> <p>Cuando brinde una atención personalizada, usted es la primera imagen que tiene el ciudadano sobre la Escuela Superior de Guerra. Es mandatorio tener una excelente presentación personal ya sea sí es uniformado o si viste traje de civil, debe tener visible su identificación y tener una presentación personal acorde con el rol que desempeña.</p>

6	<p>Buena presentación del sitio de trabajo:</p> <p>La presentación del lugar donde se atiende al ciudadano impacta de manera definitiva en la percepción que éste pueda hacerse sobre la Institución, de ahí la importancia de mantener el puesto de trabajo limpio, ordenado y tripulado siempre por un funcionario dispuesto a atenderlo.</p>
7	<p>Calidad y buen comportamiento en la atención.</p> <p>El ciudadano tiene derecho a recibir un servicio de calidad y sentir que él es importante para la Institución. Por eso mientras lo está atendiendo absténgase de realizar cualquier otra actividad que distraiga la atención que él requiere para sentirse escuchado, muestre un buen comportamiento mientras lo atiende, absténgase de hablar por teléfono, chatear, maquillarse, comer, peinarse, etc., mientras lo está atendiendo.</p>
8	<p>Brinde una atención exclusiva, suficiente y amplia,</p> <p>manteniendo siempre el contacto visual con el ciudadano para mostrarle el interés que tiene la Institución en ayudarlo a obtener una solución o respuesta satisfactoria para su necesidad o requerimiento.</p>
9	<p>Expresión corporal:</p> <p>El lenguaje gestual y corporal representa un alto porcentaje en la efectividad de la comunicación. Recuerde siempre mantener una buena expresión facial.</p>

10

Despedida.

El momento de despedida es la mejor oportunidad para dejarle un mensaje de satisfacción y buena impresión al ciudadano. Agradézcale por haberse acercado a la Escuela Superior de Guerra para presentar su inquietud, requerimiento o necesidad y pregúntele si necesita algo más en lo que usted le pueda colaborar. Estreche la mano y despídase de manera cordial. Recuerde que un ciudadano satisfecho es nuestra mejor referencia con otros usuarios. Un servicio amable, eficiente y oportuno puede hacer la diferencia. Recuerde mirar siempre a los ojos y sonreír.

11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Escuela Superior de Guerra cuenta con un PBX o conmutador que tiene la capacidad de direccionar las llamadas a las diferentes dependencias de la Institución.

Generalmente es contestado por el Suboficial de servicio ubicado en la recepción del edificio administrativo.

Dado que este es otro de los medios y canales con los que cuenta el ciudadano para comunicarse con la Escuela Superior de Guerra, es muy importante asegurarse de que tenga un buen funcionamiento tecnológico y mantenga disponible una completa información con el directorio actualizado con los números de extensión de las diferentes dependencias. Recuerde contestar la llamada antes del tercer timbre.

Tenga en cuenta lo siguiente:

Momento inicial

Saludo: el saludo es el primer momento de contacto de la Institución con el ciudadano. Es la primera impresión que va a tener sobre lo que es la Escuela Superior de Guerra, por tanto, debe hacerse con calidez, amabilidad y buena disposición. Recuerde usar un tono de voz adecuado.

Conteste diciendo:

“Escuela Superior de Guerra, buenos días.../tardes/noches) ...Habla.... (diga su nombre)..¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

Una vez escuchado el nombre de quien está llamando, responda diciendo:

“Mucho gusto señor/señora:(diga el nombre del ciudadano) y agregue... “¿En qué puedo servirle?”

Durante la llamada:

- ⊕ Escuche con atención lo que le está expresando el ciudadano y tome nota de la información relevante de su comunicación diligenciando el “formato control PQRSDF” establecido por la Oficina Jurídica y correspondiente al procedimiento de “manejo de las PQRSDF”.
- ⊕ No interrumpa su interlocución hasta tanto no termine de hablar.
- ⊕ Una vez haya terminado de exponer su solicitud, responda cordialmente de acuerdo con la información recibida e infórmele el paso a seguir, si lo va a comunicar con una

dependencia determinada para que puedan ayudarle a solucionar su inquietud.

- ✚ Transfiera la llamada a la dependencia correspondiente y asegúrese de que le contesten.
- ✚ En caso de no poder comunicarse, infórmele a su interlocutor que no ha sido posible contactar esa dependencia y lo dejará unos minutos en espera para intentar nuevamente el contacto. En caso de que definitivamente no entre la llamada a la dependencia respectiva, retome la llamada, agrádezcalle por permanecer en la línea y ofrézcale otra alternativa para que se comunique, ya sea volviendo a llamar más tarde o usando otro medio de comunicación como por ejemplo el correo electrónico.

 pqrsedeg@esdegue.edu.co

De lo contrario, ofrézcale también la alternativa de que le suministre sus datos indicando su nombre y número telefónico, para contactarlo después con la oficina o funcionario competente. Se debe diligenciar el formato control PQRSDF y remitirlo al correo electrónico de Jurídica.

Al finalizar la llamada

- ✚ Al terminar la llamada, asegúrese de haber anotado los datos correctamente y que el ciudadano haya comprendido la gestión que se hará para darle respuesta.
- ✚ Pregúntele si requiere algo más en lo que usted pueda ayudarle
- ✚ Despídase de manera amable, sin afán, mostrando cortesía, repitiendo el nombre de la persona que se comunicó y dándole las gracias por llamar.
- ✚ Recuérdele a él su nombre y deséele que tenga un feliz día.
- ✚ Permita que sea el ciudadano quien termine la llamada.



Momento después de la llamada

Cuando haya terminado la llamada por favor contáctese internamente por correo, de manera presencial o vía telefónica con la Oficina Jurídica y suminístrele los datos del ciudadano que llamó y que usted tomó atenta nota, para que lo contacten y gestionen la respuesta a su solicitud.

12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

“Ventanilla Única de Correspondencia y Atención Ciudadana”

Desde agosto de 2018, la Escuela Superior de Guerra ha implementado la “Ventanilla Única de Correspondencia y Atención Ciudadana”, ubicada en la guardia principal de la ESDEG sobre la carrera 11 # 102-50.

Esta dependencia es la única autorizada para para gestionar de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y envío de las comunicaciones oficiales tanto físicas como electrónicas.

La atención ciudadana a través de este medio debe hacerse siguiendo los protocolos de atención personal recibiendo con amabilidad la comunicación escrita entregada por el ciudadano e informándole que la correspondencia será tramitada a la Oficina Jurídica encargada de recepcionar y tramitar las PQRSFD para gestionar su respuesta.

A partir del momento en que la correspondencia con características de PQRSFD sea recibida por la Oficina Jurídica, se dará el tratamiento indicado en el procedimiento “Manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias”.

13. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

El canal de Atención Virtual al ciudadano contempla los diferentes mecanismos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones tales como la Página Web, el Correo Electrónico Institucional, Chat en Línea y Redes Sociales.

Protocolo manejo del link de Atención Ciudadana y PQRSDF Página Web

La Escuela Superior de Guerra cuenta con un link de Atención Ciudadana en la página web institucional www.esdegue.edu.co donde los ciudadanos pueden encontrar además un enlace directo de PQRS para enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias; cuyo control y seguimiento está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien recepciona también las comunicaciones allegadas a través del correo electrónico pqrsedegue@esdegue.edu.co

La Escuela Superior de Guerra ha establecido una normatividad relacionada con el manejo de las PQRSFD y consignada en el procedimiento “Manejo de PQRSFD” Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones; y en la “Resolución 038 Trámite interno del Derecho de Petición”, en los que se establecen los parámetros a seguir para su atención.

Protocolo de Atención por correo electrónico

La Escuela Superior de Guerra ha establecido la cuenta de correo electrónico:



pqrsedegue@esdegue.edu.co la cual se encuentra publicada en la Página Web:



www.esdegue.edu.co

El manejo de la cuenta de correo pqrsedegue@esdegue.edu.co está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Escuela Superior de Guerra.

El manejo de las comunicaciones recibidas y que sean emitidas por parte de los ciudadanos a través de esta cuenta de correo electrónico está sujeto al procedimiento “Manejo de las PQRSDP” en el que se encuentran definidas así:

Petición:	Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Petición de información:	Solicitud que radica un ciudadano con el fin de brindarle información y orientación relacionada con los servicios de la ESDEG.
Petición de documentos:	Solicitud que realiza un ciudadano con el fin de obtener copias de documentos que sean de propiedad de la ESDEG.

Consulta:	Petición que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de la ESDEG y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
Queja:	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una personal en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo:	Desarrollo que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Sugerencia:	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
Conceptos favorables:	Felicitación, reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se prestan o sobre aspectos de la gestión institucional.
Denuncia:	Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto que se establezcan las responsabilidades.

Felicitación:	Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se resalta la buena labor y se estimula a los servidores a continuar con su buen desempeño. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen y da la sensación de ser atendido.
----------------------	--

-Para la atención de las comunicaciones recibidas a través de correo electrónico cualquiera que sea su denominación PQRSDF, se debe tener en cuenta lo siguiente.

- ⊕ Responder siempre desde una dirección electrónica institucional asegurándose de identificar el nombre del ciudadano, el asunto de la comunicación, la identidad de la Institución.
- ⊕ Asegurarse de responder de manera adecuada con las palabras exactas en el idioma determinado.
- ⊕ Se debe mantener la identidad de la imagen institucional en todas las comunicaciones institucionales emitidas a través de medios virtuales.
- ⊕ Verificar siempre que los mensajes de respuesta institucional por medios virtuales estén con excelente ortografía y redacción.
- ⊕ Utilizar un lenguaje claro, directo y comprensible a todos los públicos.
- ⊕ Las comunicaciones virtuales deben ser cortas y concretas.
- ⊕ Las respuestas a los ciudadanos que utilicen el medio virtual para su comunicación con la Escuela Superior de Guerra, deben hacerse siempre a través de las cuentas institucionales de correo electrónico.
- ⊕ Marcar siempre el asunto de manera clara con el fin de facilitar la consulta por parte del ciudadano.

- ⊕ Al redactar un correo electrónico se debe tener especial cuidado en el uso de letras mayúsculas sostenidas. Las mayúsculas fijas equivalen a un grito dentro de la conversación normal.
- ⊕ Cuando se requiera enviar un archivo adjunto como parte de la información de respuesta a través de correo electrónico se debe evitar el envío de archivos pesados.

Protocolo de Atención por Chat

El chat se ha convertido en uno de los canales de comunicación inmediatos y de uso frecuente por parte de los ciudadanos y diferentes públicos de interés de la Escuela Superior de Guerra para establecer contacto y expresar sus requerimientos de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones, necesidades de información, etc.,

El manejo del chat está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Escuela Superior de Guerra.

Se deben tener en cuenta además de las recomendaciones establecidas en el presente documento, lo siguiente:

- ⊕ Ser conciso.
- ⊕ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ⊕ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ⊕ Si la solicitud no es clara, es necesario hacer preguntas como: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- ⊕ Cuidar la ortografía.
- ⊕ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.



- ⊕ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ⊕ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ⊕ Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- ⊕ Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- ⊕ Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- ⊕ No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Protocolo de Atención por redes sociales

Las redes sociales se han convertido en uno de los canales de comunicación más rápidos y de uso frecuente por parte de los ciudadanos y de los diferentes públicos de interés de la Escuela Superior de Guerra para establecer contacto y expresar sus requerimientos de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones, necesidades de información, etc.,

La oficina de Comunicaciones Estratégicas es la única dependencia autorizada por la Escuela Superior de Guerra para el manejo responsable de las cuentas institucionales en las redes virtuales de Facebook; Twitter, Instagram, Google plus; Youtube, etc.

No obstante, cuando un ciudadano se contacte a través de los medios virtuales es necesario tener en cuenta lo siguiente.

- ⊕ Responder con prontitud el mensaje recibido por los medios virtuales, agradeciendo al ciudadano su contacto con la Escuela Superior de Guerra y su interés en conocer más información sobre nuestra institución.

- ⊕ Responder usando un lenguaje que refleje la posición institucional, nunca de manera personal.
- ⊕ Mantener la identidad de imagen que se quiere proyectar.
- ⊕ Escribir una comunicación seria pero amable mostrando sobriedad en lo que se escribe. Evitar el uso de emojis o emoticones para expresar sensaciones o sentimientos respecto a lo que se ha escrito.
- ⊕ Si la respuesta al requerimiento expresado por el ciudadano se puede encontrar en la página web o demás medios virtuales, indicar de manera clara la ruta de acceso virtual para facilitar la consulta de la información.

satisfacción a sus requerimientos y necesidades frente a la Institución, por eso no basta solo con brindar una atención oportuna y adecuada a través de los diferentes mecanismos de interacción, sino asegurarse de que realmente haya logrado solucionar y encontrar una respuesta adecuada.

La oficina de Atención al Ciudadano de la Escuela Superior de Guerra, es la responsable de consolidar todas las PQRSDF recibidas y efectuar el respectivo control y seguimiento para garantizar un servicio de calidad y mejora continua en los procesos relacionados con la atención al ciudadano.

14. PROTOCOLO ATENCIÓN POR BUZÓN DE SUGERENCIAS

Con el fin de ampliar los mecanismos de participación ciudadana, la ESDEG ha dispuesto la colocación de buzones de sugerencias ubicados en el primer piso del Edificio Administrativo, y al lado del consultorio médico ubicado en el Edificio de Aulas. En cada uno de los buzones se ha dispuesto un formato de PQRSDF con el fin de ser diligenciado por el ciudadano para depositar su solicitud. La oficina Jurídica de la ESDEG es la responsable de la revisión y manejo de los buzones de sugerencias, dando trámite oportuno de acuerdo con el procedimiento establecido.

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El objetivo final de la Atención ciudadana es asegurar la