

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO/ CLIENTE

IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA

2016

CONTENIDO

4	PRESENTACIÓN	13	3.1.6. Buzón de Sugerencias
5	1. GENERALIDADES	13	3.1.7. Medios Electrónicos
5	1.1 Calidad del Servicio	14	3.2. Puntos de Atención presencial cliente/ciudadano
5	1.2 ¿Qué es el Servicio al Ciudadano?	14	3.2.1.Grupo de Gestión Documental
5	1.3 Enfoque Integral del Servicio	15	3.2.2. Grupo de Promoción y Divulgación
7	1.4 Atributos del buen servicio	15	3.2.3 Grupo de ventas y mercadeo
8	1.5 Actitudes y habilidades que se requieren para un óptimo servicio al ciudadano.	16	3.2.4.Atención Preferencial
9	2. MARCO LEGAL	17	3.3.Protocolo para atender ciudadanos inconformes
10	3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	19	4. Derechos y deberes del ciudadano
10	3.1. Canales de Atención a la Ciudadanía	20	4.1. Carta del tarato digno
11	3.1.1. Canal Telefónico	20	4.2. Derechos de los ciudadanos
12	3.1.2.Canal virtual	21	4.3. Deberes de los ciudadanos
12	3.1.3. Canal Presencial		
12	3.1.4. Personal de Seguridad		
12	3.1.5. Recepción		

PRESENTACIÓN

La Imprenta Nacional de Colombia (INC) es una empresa industrial y comercial del Estado cuyo objeto es editar, diseñar, imprimir, divulgar, comercializar y distribuir las normas, documentos, políticas públicas, impresos y publicaciones de las entidades nacionales que integran las ramas del poder público en Colombia, en aras de garantizar la seguridad jurídica del Estado. Igualmente atender las necesidades de comunicación gráfica de todas las entidades nacionales y a particulares que lo soliciten bajo las condiciones y características propias del mercado.

Este manual es un instrumento que recoge los diferentes protocolos institucionales que se ponen al servicio del cliente/ciudadano, a fin de atender sus requerimientos dados a conocer presencial, virtual o telefónicamente relacionados con la producción de bienes, con la prestación de un servicio intermedio del proceso productivo o con servicios de comunicación gráfica e igualmente atender sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

En la elaboración de este instrumento se han tenido en cuenta todas las normas del orden nacional que piden respetar al ciudadano y tener presente que este es la principal razón de ser en la prestación de los servicios públicos a cargo del Estado, cuya finalidad es garantizar su adecuada atención en ejercicio de la actividad misional de la INC.

El objetivo de este Manual, es implementar una serie de criterios que unifiquen los conceptos de atención al cliente/ciudadano, para prestarle un servicio amable, efectivo, oportuno y seguro, mediante el fortalecimiento de los canales de atención y el desarrollo de actividades que incrementen la confianza, credibilidad y satisfacción de la ciudadanía en los servicios o productos que ofrece la Imprenta Nacional de Colombia, en armonía con el fin esencial del Estado de servir a la Comunidad previsto por el artículo 2 de la Constitución Política.

1. GENERALIDADES

1.1 Calidad del Servicio

La calidad del servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente/ciudadano sobre el producto o servicio prestado.

1.2 ¿Qué es el Servicio al Ciudadano?

El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a las necesidades de un cliente/ciudadano; se llevan a cabo mediante procedimientos previamente definidos en los que participa el ciudadano desde el momento en que presenta la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.

El concepto de ciudadano define a la persona destinataria de bienes y servicios dentro del Estado social de derecho. Es similar a los conceptos de consumidor, beneficiario o usuario en general, de acuerdo con las normas relacionadas con calidad, eficiencia, con principios aplicables a organizaciones del sector público y privado y a relaciones comerciales, sin perjuicio del concepto constitucional que indica en el parágrafo del artículo 98 que la condición de ciudadano se ejerce a partir de los 18 años de edad.

Al respecto, la norma de calidad para el sector público (NTC GP1000:2009) define:

“3.10 Ciudadano: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA 1: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término Ciudadano incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2: El ciudadano puede ser interno o externo a la entidad.”

1.3 Enfoque Integral del Servicio

En reciente investigación académica, cuya referencia fue la Guía de servicio al ciudadano emitida por la ESAP¹, se indican cuáles serían los elementos para tener en cuenta para prestar un servicio público más eficiente. Se da el primer lugar al direccionamiento estratégico, cuya misión debe reflejar el objeto institucional, naturaleza y usuarios potenciales. Por su parte, la visión debe evidenciar el objetivo propuesto, el tiempo requerido y los responsables directos para alcanzarlo, seguido de los mecanismos para lograr

¹ Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. Linares G. Carolina. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, 2014. Págs. 21-23.

una mayor cobertura en el servicio y en los procesos de atención al usuario en general. Estos aspectos deben armonizar con una política integral de valores misionales que involucre a todos los servidores de la INC en un lenguaje constante de servicio, atención y solidaridad que permita llegarle al ciudadano con una satisfacción efectiva de su necesidad.

La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente. Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública².

1.4. Atributos del buen servicio



CONFIABILIDAD

Capacidad de desempeñar una función requerida, en las condiciones establecidas



CORTESÍA

Acción consistente en atender con simpatía, respeto y amabilidad. La educación y las buenas maneras son obligatorias



EFFECTIVIDAD

La atención prestada por el personal de la empresa, debe dar respuesta y solución a la inquietud o al requerimiento de los ciudadanos



CREDIBILIDAD

Actitud consistente en no engañar al cliente para lograr el enganche y realizar la prestación del servicio o venta del producto



PROFESIONALIDAD

Representa las destrezas necesarias y el conocimiento en la ejecución del servicio, por parte de todos los miembros de la empresa



AGILIDAD

Implica que el servicio debe prestarse de manera oportuna, es decir, en el menor tiempo posible y en el momento requerido



COMUNICACIÓN

Acción consistente en mantener informado al cliente, con un lenguaje corporal tranquilo que transmita seguridad y entendimiento



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Corresponde a la disposición de ayudar a los clientes, sirviéndoles rápida y oportunamente. Debemos estar al tanto de sus dificultades, para estar un paso adelante de ellas, lo cual se puede lograr retroalimentándonos con sus observaciones



COMPRENSIÓN AL CLIENTE

Mantener la atención en el cliente para entender qué desea y cumplir al pie de la letra con su solicitud



FIABILIDAD

Capacidad institucional de servicio óptimo sin contratiempos ni problemas



INCLUYENTE

La atención debe brindarse sin discriminación alguna, acorde con la condición humana



ACCESABILIDAD

A través de este atributo se mantienen varios canales de contacto con el cliente (buzones de sugerencias, quejas y reclamos), tanto físicamente como en el sitio web



ELEMENTOS TANGIBLES

Este atributo está representado en unas instalaciones físicas idóneas, cuyos equipos se encuentren en buenas condiciones y un personal altamente calificado que permita el acercamiento con el cliente

1.5. Actitudes y habilidades que se requieren para un óptimo servicio al ciudadano



RESPECTO

Implica estar atento para escuchar las dudas del cliente, dedicando el tiempo necesario



EMPATÍA

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona



CAPACIDAD DE ESCUCHA

Es una competencia comunicativa que implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y de conformidad con ello, proceder a emitir una respuesta efectiva al interlocutor



TOLERANCIA

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias



ACTITUD POSITIVA

Desempeñarse con ánimo, vocación de servicio y amor por la actividad desarrollada. Las personas con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido y demuestran un fuerte espíritu de equipo

2. MARCO LEGAL

Las normas que regulan los protocolos de servicio al cliente son:

Constitución Política:

Artículos 1o, 13, 23, 74, 83, 84, 209 y 365.

Directiva Presidencial No. 10 de 2002.

Documentos:

CONPES 3649 DE 2010

CONPES 3650 DE 2010

CONPES 3785 DE 2013

Normas del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas en Colombia

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)

Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 1437 de 2011. Artículo 7°.

Ley 1171 de 2007. Artículo 8° y 9°

Ley 1755 de 2015

Decreto 2573 de 2014. Artículo 4°

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Documento Asociado

Procedimiento Atención PQRSD GI-PR-4 Versión 5.

Y

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La INC debe contar con los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado, para que el **cliente/ciudadano** se sienta a gusto por el clima de confianza forjado por la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

3.1 Canales de Atención a la Ciudadanía

Los canales de atención a la ciudadanía son una serie de mecanismos que dispone la INC, con la finalidad de dar cumplimiento a las normas que regulan la atención al ciudadano. A través de estos mecanismos se responden las inquietudes de los usuarios y se generan alternativas para hacer más expeditos los trámites que estos requieren, de tal suerte que en ocasiones no sea necesaria su presencia en las instalaciones de la INC. Estos canales que se encuentran habilitados en la actualidad son el telefónico, el virtual, el presencial y el de correspondencia.

3.1.1 Canal Telefónico

Medio de contacto a través del cual la ciudadanía puede obtener información, orientación o asistencia acerca de trámites y servicios de la INC. Se cuenta con

la línea local (457 80 00) y la línea gratuita 01 8000 11 30 01.

Protocolo

- Se debe contestar en el menor tiempo posible. Si los clientes/ciudadanos llaman, deben ser atendidos oportunamente.
- Se debe saludar cortésmente al cliente/ciudadano, decirle con qué dependencia está comunicado y el nombre de quien lo está atendiendo.
- A quien llama hay que hablarle con nitidez, despacio, articulando correctamente y vocalizando, para que comprenda el mensaje. No se deben utilizar jerigonzas ni palabras descontextualizadas o vulgares. Es imprescindible el uso correcto, coherente y efectivo del idioma.
- Se le debe dar la oportunidad al ciudadano de que exprese la necesidad que pretende que le sea satisfecha.
- Es esencial escuchar sin interrupción al ciudadano. Cuando termine de hablar, se le deben absolver las dudas, atender su queja o reclamo, si es el caso.
- Se debe aprovechar esta oportunidad para informarle al ciudadano el horario de atención al

público y los diferentes canales de comunicación.

- Conocida la necesidad que desea satisfacer el cliente/ ciudadano, en caso de ser necesario, se le trasladará la llamada a la dependencia correspondiente.
- El seguimiento de la información suministrada telefónicamente va hasta brindarle una respuesta certera al cliente/ciudadano.
- La despedida, cordial, incluye la pregunta si se le puede servir en algo más.

3.1.2 Canales virtuales

Estos canales utilizan tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso del cliente/ ciudadano a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la INC.

Estos sistemas de información han sido introducidos por la Administración Pública. Operan por medio de servicios en línea ofrecidos por las entidades oficiales del orden nacional, a través del portal www.Imprenta.gov.co, Facebook (ImprentaNacionaldeColombia-DiarioOficial), Twitter (@ImprentaNalCol), instagram (imprentanalcol), correo correspondencia@imprenta.gov.co y los correos institucionales, para que el ciudadano/cliente entre en contacto con el servidor público desde cualquier lugar del mundo y de manera rápida, directa y gratuita.

En los canales virtuales se debe garantizar el fácil acceso y la fluida comunicación de los clientes/

ciudadanos con la INC. Para ello se debe conservar la identidad que refleja la imagen institucional de la entidad.

Se debe disponer de una opción de búsqueda que facilite hallar sin dificultad la información requerida dentro del ambiente virtual, bajo criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Para los trámites, se debe publicar información relacionada, indicando los pasos por seguir y los listados e identificación de personas u objetos, como ocurre en el caso de las publicaciones del Diario Oficial.

En los ambientes virtuales se debe garantizar el acceso a todas las personas, incluso a aquellas que presentan algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

3.1.3 Canal Presencial

Es la primera imagen que toman los clientes/ciudadanos de la entidad; resulta determinante en la valoración del servicio.

La INC se encuentra en la carrera 66 no. 24-09, barrio Ciudad Salitre, Bogotá. El cliente/ciudadano, una vez que ingresa, puede acceder a los servicios de información de manera integral y dirigirse a los puntos de atención.

El horario de atención es de lunes a viernes, días hábiles, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. o hasta cuando termine de atenderse a quienes hayan ingresado antes de la hora de cierre. Se podrán implementar horarios especiales en los eventos que se requieran.

Existe una sala de espera para que el cliente/ciudadano haga uso de ella mientras llega el momento de atenderlo.

La INC se compromete con la buena atención al cliente/ciudadano desde el ingreso a la entidad hasta la salida; para lograr este objetivo se llevan a cabo las siguientes rutinas:

3.1.4. Personal de Seguridad

La entidad cuenta con personal de seguridad en la entrada principal, en las recepciones y en la entrada al parqueadero; estas personas deberán ser siempre amables y suministrar la información pertinente a cada visitante.

Si se requiere revisar maletines, paquetes, etc., se le informará de manera cordial al ciudadano/cliente sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de quienes se encuentren en las instalaciones.

Los vigilantes no les preguntarán a los visitantes a qué dependencia van o a quién buscan, pues esta información les será suministrada después de realizar el registro de ingreso correspondiente. Cuando a un visitante se le pide que suministre en más de una oportunidad y a diferentes personas su información de identidad y destino, es posible que se incomode.

Protocolo

- Saludo cortés de bienvenida al visitante.
- Revisión de pertenencias.
- Indicar sitio de parqueo (si ingresa con vehículo).
- Indicarle el sitio de registro correspondiente.
- Despedida.
- No se debe obstruir el acceso ni mostrar signos de desconfianza a ningún visitante

3.1.5. Recepción

La persona encargada de recibir al visitante debe

hacerlo con amabilidad y cortesía; le preguntará a dónde desea dirigirse, procederá a anunciar su presencia al servidor público correspondiente y se le informará con la mayor prontitud posible si se autoriza o no su ingreso, o si debe esperar para ser atendido. En caso de que se autorice su ingreso, quien está atendiendo en la Recepción le indicará la ubicación de la oficina que va a visitar.

Protocolo

- Saludo de bienvenida, siempre reflejando una buena imagen de la entidad.
- Pregunta al visitante el nombre del servidor público que lo va a atender y la dependencia donde trabaja.
- Comunicarse con el servidor público requerido.
- Solicitar documento de identificación para el registro de ingreso.
- Indicarle el lugar a donde debe dirigirse.
- Despedida cordial.

3.1.6. Buzón de peticiones

El buzón de peticiones es un medio de comunicación a través del cual los usuarios interponen sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera escrita con sus datos personales o de manera anónima.

Es importante tener en cuenta que para que los ciudadanos puedan hacer uso de él

- La INC debe contar con la oficina o lugar que le facilite al ciudadano el acceso a este buzón.
- Este elemento debe estar en un lugar visible; el material depositado allí seguirá el mismo protocolo que el de correspondencia escrita.

3.1.7. Medios Electrónicos

Los asesores comerciales, servidores públicos responsables del trato directo con el cliente, deben informarle a este a través de correos electrónicos el estado y evolución de los trabajos que se encuentren en proceso, el trámite de los contratos, la aprobación de trabajos, etc.

Protocolo

El correo electrónico debe contener como mínimo los siguientes parámetros para la respuesta o solicitud de información al cliente:

- Saludo respetuoso.
- Textos respetuosos (no tutear), con ortografía y

buena redacción.

- Suministro preciso de datos, como número de contrato, de cotización.
- Evitar reenviar correos de intercambio de información interna.
- Despedida cordial.

3.2. Puntos de Atención Presencial Cliente/Ciudadano

En cada momento de encuentro presencial con el cliente/ciudadano se debe tener en cuenta:

Protocolo

Dar un cordial saludo y bienvenida a las instalaciones.

- Dar al cliente una atención completa y exclusiva durante su permanencia en el punto.
- Brindarle trato cordial, espontáneo y sincero.
- Satisfacer sus necesidades.
- Resolver los inconvenientes que se presenten; si dicha solución no la puede dar quien está prestando la atención, buscar los medios necesarios para lograrlo.
- Si el funcionario debe levantarse de su puesto y desplazarse a otro lugar debe explicarle al cliente/ciudadano y pedirle que le conceda unos minutos para dar respuesta a su petición.

- Al regresar, se agradece la espera.

- Si al momento de atender al cliente/ciudadano recibe una llamada ya sea personal o laboral y es muy importante atenderla, debe excusarse, apartarse y agradecer la espera al regresar.

- Por ningún motivo se priorizarán llamadas personales frente a la obligación de atender rápida y eficientemente al visitante.

- Despedida, agradecer la visita, desear buen día/buena tarde.

3.2.1. Grupo de Gestión Documental

El canal ventanilla única de correspondencia es un medio de comunicación por el cual los clientes/ciudadanos interactúan con la INC. Este grupo recibe documentos internos y externos, los destina, radica, organiza, clasifica y distribuye. Los servidores público sde esta área deben expresarse en lenguaje claro, amable y concreto.

Protocolo

- Saludo respetuoso.
- Recibo de correspondencia. Es deber de los miembros de este grupo, principalmente de quien atiende en la ventanilla de atención al público, recibir

toda la documentación que los clientes internos y externos deseen radicar. Bajo ninguna circunstancia podrá negarse al recibo so pretexto de haberse vencido la hora de recibo.

- Se asigna un número de radicado a cada documento recibido y se registran fecha y hora de recibo. Por lo tanto, es necesario verificar que el sistema se encuentra funcionando correctamente, a fin de evitar que los números de radicados se repitan y deban ser corregidos o tachados.

- La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos.

- En caso de radicación de material dirigido a procesos contractuales, deberán recibirse en su totalidad los documentos, sobres, propuestas y demás, haciendo expresa constancia de la fecha y hora exacta en que se reciben.

- Si lo relacionado con un documento no es competencia de la INC, se informa al ciudadano a qué entidad se debe entregar. Si este insiste en radicarlo, se recibe y se envía a quien corresponda.

- Entrega de copia del material radicado, si hubiere lugar a ello.

- Si se requiere dar información sobre cambios de horarios o fechas de atención, se debe hacer de manera cordial y respetuosa.

- Se le agradece al ciudadano por acudir a la entidad y se invita a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.

- Despedida cordial.

3.2.2. Grupo de Promoción y Divulgación

Es el encargado de divulgar y comercializar las normas, documentos y publicaciones de las entidades del sector oficial del orden nacional; además, de organizar y administrar el archivo de documentos, diarios, gacetas, boletines, folletos y demás publicaciones elaborados en la INC para su posterior consulta por parte de la comunidad.

3.2.3 Grupo de Mercadeo y Ventas

Es el encargado de proponer y desarrollar políticas estratégicas de mercadeo que fomenten y aseguren el incremento progresivo de las ventas.

La asesoría comercial cubre las actividades dirigidas a brindar información para definir las características de los servicios de comunicación gráfica que requiera el cliente (elaboración de cotización y retroalimentación del estado de los trabajos contratados, así como el seguimiento posventa).

Los asesores comerciales son los responsables tanto de la atención personalizada al cliente como de su acompañamiento en las instalaciones de INC; por lo tanto, deben tener en cuenta los siguientes factores,

esenciales para el ejercicio de sus funciones:

- La voz: La vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- El aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el cliente de los servidores públicos. Nuestros asesores comerciales siempre deben estar presentables con ropa formal.
- Expresividad en el rostro: Es fundamental mirar al cliente, demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando.
- La postura: Mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
- Firma institucional de la entidad.

3.2.4. Atención Preferencial

La INC debe prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos en condición de discapacidad, a adultos mayores y a mujeres en estado de embarazo que la visiten.

Los servidores públicos de la entidad que pertenecen a los puntos de servicio al ciudadano deben tener especial consideración con los tres grupos mencionados, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y

darles prioridad en la atención.

La INC cuenta con una rampa para facilitar el ingreso a las personas en condición de discapacidad.

Se permitirá el acceso de perros guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos y ayudas que requieran las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

El tiempo de espera para ellos no podrá ser superior a diez (10) minutos desde su ingreso.

La comunicación del funcionario de la INC con personas en condición de discapacidad sensorial auditiva debe ser por escrito, dejando soporte de toda la información que se brinde.

Protocolo

- Hacerlos ingresar de manera inmediata y darles la bienvenida.
- Saludarlos, suministrarles nombre y apellido de quien los recibe y preguntarles en qué se les puede servir.
- Mirarlos a los ojos y sonreírles cuando se acerquen.
- Facilitarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera mientras el funcionario los llama para atenderlos.

- Averiguar el servicio requerido.
- Disponer lo pertinente para darles prioridad.
- Hacer lo posible para cumplir sus requerimientos. Si la solución no está en manos de quien los está atendiendo, explicarles por qué y comprometerse a obtenerla en un tiempo prudencial. Se toman sus datos personales, incluido el número de teléfono, y ofrecerles, en casos especiales, una solución satisfactoria en un lapso no superior a (2) días hábiles. Por ser personas que no se pueden desplazar fácilmente, tratarlas con deferencia, tenerles consideración, ponerse en su lugar.
- Dejar por escrito las tareas pendientes y hacerles seguimiento.

3.3. Protocolo para atender ciudadanos inconformes

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la INC cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que tengan relación con el cumplimiento de la función misional de la entidad. Igualmente, en la página web se cuenta con un vínculo de fácil acceso para los comentarios y quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los presuntos actos de corrupción de los cuales se tenga conocimiento.

Los canales de recepción de este protocolo son el

correo electrónico, la correspondencia y el formato dispuesto en la página web para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas o felicitaciones provenientes de clientes, usuarios o ciudadanía en general.

Petición: Es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes acerca de situaciones de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta de fondo sobre lo solicitado. Este derecho es fundamental; su inobservancia puede generar un amparo judicial a través de acción de tutela. Una vez recibido, debe tramitarse dentro de los términos y aplazos previstos en la ley.

Queja: Es la manifestación de inconformismo generada por mal comportamiento, atención deficiente, la indebida prestación de un servicio o la mala elaboración de un producto.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad de un cliente causada por la deficiente prestación de un servicio, por la baja calidad de un trabajo o por el incumplimiento de sus requisitos, lo cual puede originar la cancelación del servicio o la devolución del producto.

Los ciudadanos inconformes deben recibir un tratamiento que tienda a satisfacer sus necesidades. Por tal razón se procede como primera medida a identificar su estado anímico, a fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar.

Consulta: Preguntas que un cliente o usuario hace en asuntos relacionados con los servicios que presta o productos que elabora una entidad.

Felicitación: Es el reconocimiento o exaltación que el cliente/ciudadano hace a la labor desempeñada por una entidad y sus servidores.

Estado anímico y tratamiento: Evitar que el cliente/ciudadano se sienta inconforme con la información suministrada por considerarla injusta o inadecuada a sus necesidades. Así mismo, abstenerse de actos que lo pongan de mal humor y le hagan levantar la voz o hacer actos indebidos.

Cuando los servidores públicos de la INC se encuentran en esta situación, es su deber permitir que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando, en señal de atención.

Para tener en cuenta...

Es tarea de todos los servidores públicos aprender a sortear con éxito las situaciones descritas, las cuales pueden resultar relativamente frecuentes en atención al público.

El servidor público debe convertirse en parte de la solución, comprendiendo que su trabajo consiste justamente en atender al ciudadano brindándole las soluciones que este necesita o en su defecto realizar todas las gestiones que estén a su alcance para dicho fin, haciéndole saber en todo momento de los trámites

llevados a cabo y las razones que impiden la concreción de lo que espera el cliente.

Los servidores públicos siempre deben mostrar compostura y buena actitud, y hacerle saber al cliente que lo está escuchando, sin decirle que se calme. La actividad como servidor público es justamente esa: servir.

Mantenimiento del contacto visual

No se asume el enojo y molestia del cliente/ciudadano como algo personal; este se queja del servicio o del servidor. En lugar de formarse una opinión negativa del cliente/ciudadano, se piensa en qué necesita y cómo se le puede dar una solución.

Para dar una respuesta negativa

Protocolo

En el sector de las artes gráficas es relativamente frecuente que se presenten inconvenientes que dificultan la tramitación de un requerimiento o la entrega oportuna de un trabajo; por tal motivo es necesario contar con herramientas para dar una respuesta negativa.

Al ciudadano/cliente se le explican los motivos por los cuales no se puede satisfacer el requerimiento o entregar oportunamente el trabajo. Se le presentan alternativas que, aunque no sean exactamente lo que quiere o espera, pueden ayudar a dar una solución favorable a la situación.

4. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

La INC tiene un compromiso de atención y servicio con la ciudadanía en general. Por consiguiente, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política y en el numeral 5.º del artículo 7.º de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo, debe satisfacer sus necesidades y garantizarles el reconocimiento de sus derechos.

En congruencia con el principio constitucional que obliga a las autoridades a dar pronta respuesta a las peticiones y de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones se resolverán dentro de los siguientes términos:

De interés particular, 15 días hábiles.

De información o expedición de copia de documentos, 10 días hábiles.

Para formulación de consultas, 30 días hábiles.

La respuesta a las peticiones debe ser de fondo, clara, precisa y coherente o congruente con lo solicitado. En concordancia con el pronunciamiento de la Corte Constitucional (sentencia T-957 de 2004), se debe resolver de fondo la solicitud presentada y no solamente dar una respuesta formal.

4.1. Carta de Trato Digno al Ciudadano

Estimados ciudadanos:

La INC es una entidad al servicio de todos los habitantes de nuestro país, por tal razón renovamos permanentemente nuestro compromiso como servidores públicos de optimizar nuestros servicios para alcanzar mayores niveles de satisfacción a nuestros usuarios, brindándoles un trato individual o colectivo transparente, oportuno, respetuoso y confiable.

Esta labor nos hace corresponsables de un deber estatal que identifica al ciudadano como la verdadera razón de ser de la Administración Pública y es por ello que expedimos y hacemos visible esta Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la interacción de nuestra entidad con la ciudadanía.

Firmado,
Trabajadores Imprenta Nacional de Colombia

4.2. Derechos de los Ciudadanos

- Presentar peticiones verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de

cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.

- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratados con respeto y consideración.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Al formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades en el momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

4.3. Deberes de los Ciudadanos

- Conocer los requisitos del servicio.
- Hacer uso del servicio de conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone el contrato de servicios.
- Comunicar su cambio de domicilio.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer de forma fundamentada las falencias que detecten.
- Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que les suministre la entidad.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y sus claves.
- Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se les entregan.
- Solicitar oportuna y respetuosamente documentos o servicios.
- Estar informados debidamente acerca de los

documentos y trámites.

- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la INC para cada trámite.
- Respetar al servidor que los atiende.
- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento que se les entrega.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la INC.
- Mantener la confidencialidad que les solicite la entidad en relación con las condiciones del servicio.