



SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
	Pág. 1 de 24




MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. NORMATIVIDAD	5
4. NORMATIVIDAD	5
5. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	8
6. RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS	8
6.1. COMPROMISO EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.	8
6.2. ¿QUIENES PUEDEN PRESENTAR UNA PETICIÓN?	8
6.3. ¿ANTE QUIEN SE PRESENTA UN DERECHO DE PETICIÓN?	8
7. COMUNICACIÓN Y BUEN SERVICIO	9
7.1. ACCIONES QUE SE DEBEN EVITAR.	10
7.2. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.	10
7.3. ATENCIÓN EN CASOS ESPECIALES.	10
7.4. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.	11
7.5. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	11
7.6. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.	11
7.7. GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS	11
7.8. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	12
7.9. ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL.	12
7.10. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS, HIPOACÚSTICAS.	13
8. COMUNICACIÓN Y BUEN SERVICIO	13
8.1. CANAL TELEFÓNICO.	14
8.2. CONDICIONES GENERALES PARA RECIBIR LAS LLAMADAS	14
8.3. CONTACTO INICIAL – GUÍÓN BÁSICO.	14
8.4. DESARROLLO DE LA LLAMADA.	14

8.5.	FINALIZACION DE LA LLAMADA.....	15
8.6.	FLUJO ATENCIÓN DE LLAMADAS A CIUDADANOS.....	16
9.	CANAL DE ATENCION VIRTUAL.....	17
9.1.	CHAT.....	17
9.2.	CICLO DE SERVICIO DEL CHAT.....	17
9.3.	CONTACTO INICIAL.....	18
9.4.	DESARROLLO DE LA SOLICITUD.....	18
9.5.	FINALIZACION DEL SERVICIO.....	19
	19
9.6.	REDES SOCIALES.....	19
9.7.	CONTACTO INICIAL.....	20
9.8.	EN EL DESARROLLO DEL MENSAJE.....	20
9.9.	FINALIZAR EL SERVICIO.....	20
9.10.	PQRS PÁGINA WEB.....	21
10.	CORRESPONDENCIA Y DERECHOS DE PETICIÓN.....	23
10.1.	CICLO DEL PROCESO.....	23
10.2.	CONTACTO INICIAL.....	23
10.3.	DESARROLLO DEL SERVICIO.....	23
10.4.	FINALIZADO DEL SERVICIO.....	24
10.5.	FLUJO DEL PROCESO.....	24
11.	DEFENSOR DEL TELEVIDENTE – PROGRAMA “TOMA EL CONTROL”.....	25
12.	ATENCIÓN Y ENTREGA DE INCENTIVOS A NUESTRAS AUDIENCIAS.....	26
13.	CONTROL DE CAMBIOS.....	26
14.	CONTROL DE APROBACIÓN.....	26


	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 4 de 24

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los criterios establecidos para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de TEVEANDINA LTDA., establece los canales de atención, medios y espacios para los ciudadanos necesarios para realizar trámites, solicitar servicios, peticiones, información, orientación o asistencia relacionada con las actividades o programas producidos y/o emitidos por el Canal.

Los canales de atención de uso frecuente en la entidad son el presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.



	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 5 de 24

1. OBJETIVO

Establecer las directrices, criterios generales para la orientación y atención al ciudadano como parte fundamental para TEVEANDINA LTDA.

2. ALCANCE

Aplica para la prestación del servicio al ciudadano dentro los canales de comunicación existentes que ofrece TEVEANDINA LTDA. para resolver necesidades de los ciudadanos en requerimientos de solicitudes, peticiones, quejas reclamos, sugerencias, y denuncias.

3. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia. Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"


Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 1474 de 2011. "Estatuto Anticorrupción".

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

4. NORMATIVIDAD

Atributos del Servicio: Son las características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 6 de 24

Canales de Atención: Son los canales, medios y espacios donde los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal Presencial: Espacio físico designado a los ciudadanos y servidores donde interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Canal Correspondencia: Medio escrito por el cual, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

Canal Telefónico: Canal de comunicación que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil.

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla.

Discapacidad: Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar.

Sensorial Visual: Pérdida o disminución de la visión.


Sensorial Auditiva: Pérdida o disminución en audición.

Sensorial Sordoceguera: Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Protocolo de Servicio: Manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Redes Sociales: Aplicativos WEB dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones y otros contenidos, en línea y en tiempo real.



	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018 Pág. 7 de 24

Participación ciudadana: Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía.

Derecho de Petición: Es un derecho que tienen las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.

Queja: Manifestación de descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una conducta irregular presentada por uno o varios servidores.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución.


Sugerencia: Es la propuesta que se presenta ante una entidad para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el desempeño del prestador.

Audiencia Pública: Espacio generado por la administración del Estado, donde personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales se reúnen para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y/o el manejo de recursos

Rendición de Cuentas: Convocatoria que realiza la administración pública para discutir y presentar a la comunidad y a grupos de interés, aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad

PQRS: Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 8 de 24

5. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

TEVEANDINA LTDA. dentro de su política de participación ciudadana y atención al ciudadano, se compromete y establece un esfuerzo para instaurar mecanismos que permitan el ejercicio de participación ciudadana o cumplimiento a requerimientos implementando parámetros de integridad, eficacia, igualdad.

6. RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS

TEVEANDINA LTDA. a través de sus altos directivos y/o líderes de procesos, garantiza a la comunidad el acceso a la información pública y veraz. Además, atienden oportunamente los requerimientos de la ciudadanía que se reciben a través del personal asignado internamente para dicha labor, y directamente los líderes de áreas involucradas que corresponda el requerimiento o petición responderán con el ánimo de evitar demoras que puedan afectar la calidad del servicio. Las relaciones o propiedades del buen servicio de la entidad se caracterizan por ser un servicio respetuoso, amable, confiable y oportuno.

6.1. COMPROMISO EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

TEVEANDINA LTDA. a través del personal involucrado en atención al ciudadano reciben, analizan, tramitan y resuelven las quejas reclamos, peticiones y consultas presentadas por la ciudadanía que se reciben a través del personal asignado, las cuales serán atendidas directamente por los líderes de proceso correspondiente y se atenderán en el tiempo establecido legalmente con la finalidad de garantizar un servicio de calidad.


6.2. ¿QUIENES PUEDEN PRESENTAR UNA PETICIÓN?

Toda persona que tenga un interés general o particular para presentarla.

6.3. ¿ANTE QUIEN SE PRESENTA UN DERECHO DE PETICIÓN?

Ante cualquier entidad o persona de la administración pública o privadas que realicen funciones públicas.

Dentro de lo cual, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - Plan anticorrupción y atención al ciudadano, en el cual se indica que cada entidad de orden nacional,

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 9 de 24

departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra corrupción y atención al ciudadano, por lo que en estas estrategias se deben contemplar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

7. COMUNICACIÓN Y BUEN SERVICIO

TEVEANDINA LTDA. dentro de los elementos comunes, debe cumplir con ciertas propiedades relacionados con las expectativas o lo mínimo que espera el ciudadano al participar o recibir un servicio.

El buen servicio y los canales de comunicación van más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano lo que debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Para realizar un buen servicio con calidad de comunicación el personal involucrado debe:

- Informarse sobre los formatos, modelos y/o plantillas que se encuentren definidas internamente para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención al ciudadano.
- Seguir el procedimiento o conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar ante alguna dificultad para dar respuesta por falta de información, incompleta o errada, comunicando a su jefe inmediato la novedad con la finalidad de que la solicitud pueda ser resuelta de fondo.
- Escuchar atentamente y tomar nota de la inquietud de su interlocutor.
- Procurar no discutir, ni llevarle la contraria al interlocutor, atendiendo las recomendaciones como una contribución a la mejora.
- Ayudar al ciudadano a definir si es una queja, reclamo, petición o sugerencia.
- Siempre comunicar con seguridad y confianza el tema que están tratando, aclarar que la información recibida será analizada y respondida en el tiempo correspondiente.
- Nunca prometer soluciones que no se encuentra en el alcance de solucionar.
- No utilizar lenguaje técnico, utilice un lenguaje sencillo y modesto.
- Mantener una expresión del rostro de manera relajada, agradable y sonriente.



7.1. ACCIONES QUE SE DEBEN EVITAR.

- Tutear con la persona que se está comunicando.
- Utilizar frases como “mi corazón” “Mi señor(a)”, entre otros diminutivos o frases de confianza e informalidad en el lenguaje.
- Ignorar al usuario.
- Gestos de desinterés y pereza.
- Atender dando la espalda o no mirar a los ojos.
- Tener conversaciones alternas o en secreto con cualquier otra persona.
- Utilizar gestos de burla.
- Utilizar comunicados de volver otro día.
- Referenciarlos a otras dependencias sin dar solución.


7.2. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.

En caso de presentarse ciudadanos inconformes, confundidos o furiosos, se establecen los siguientes parámetros para la atención de este tipo de ciudadanos.

- Mantener contacto visual con la persona siempre con una actitud amable.
- Escuchar la persona sin interrupción, sin objetar, ni entablar discusión, buscando siempre una oportunidad de mejora en virtud de la reclamación.
- No tomar situaciones de manera personal.
- No defender el Canal ni llevarle la contraria.
- No perder el control.
- Cuidar el tono de voz.
- Usar frases como *comprendo, claro que sí*, entre otras que puedan dar comprensión al ciudadano y permitir que baje la molestia.
- Brindar alternativas de solución.

7.3. ATENCIÓN EN CASOS ESPECIALES.

TEVEANDINA LTDA. da prioridad a ciudadanos en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, población en situaciones de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condiciones de discapacidad.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018 Pág. 11 de 24

7.4. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

- Dar prioridad en la atención dentro del grupo de personas que se encuentren.
- Dentro del mismo grupo se realizará por orden de llegada.
- Debe llamarlos por su nombre, no utilizar frases como “mi señor” “Mi señora”
- En el caso de la persona embarazada evitar hacer comentarios o preguntas sobre su estado.

7.5. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y entender la idea de su requerimiento, solicitud, queja, o reclamo.
- Llamarlos por su nombre y no usar apelativos como “chiquillo” “Chiquito” “niño (a)”.
- Evitar hablar con lenguaje técnico, hablar con lenguaje sencillo.

7.6. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

Este tipo de ciudadanos hace referencia a ciudadanos víctimas de violencia, desplazados, o situaciones de pobreza extrema.

Acciones que realizar cuando se presente ciudadanos en estas condiciones:

- Escuchar atentamente sin mostrar prevención por su situación o estado del ciudadano.
- No realizar preguntas del estado actual.
- Evitar hablar con lenguaje técnico, hablar con lenguaje sencillo.

7.7. GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

Este tipo de ciudadanos pertenecen a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales.

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:



- Identificar si la persona puede comunicarse en español, se debe saludar amablemente,
- En caso de que la persona no se pueda comunicar buscar interprete o apoyo.
- En caso de que la alternativa apoyo o interprete se encuentre solicitar a persona por medio de señales o bosquejos venga acompañado de un ciudadano que hable en español.
- Solicitar documento para comprender cual es el tipo de solicitud o trámite.

7.8. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, siempre preguntar al ciudadano ¿desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?


- Saludar amablemente, conocer o solicitar el tipo de discapacidad para dar un tratamiento.
- Tratar a las personas con discapacidad con respeto como cualquier persona y no tratarlas como niños o con consideración.
- Tratar al ciudadano con naturalidad.
- No realizar burlas o comentarios imprudentes sobre su condición.
- Verificar que la información ha sido comprendida y siempre utilizar un lenguaje claro y sencillo.

7.9. ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL.

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, siempre preguntar al ciudadano ¿desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?

- Identificar tipo de discapacidad.
- No halar la persona de la ropa o brazo
- Orientar con claridad tipo de solicitud queja o reclamo
- Orientar donde con claridad donde se encuentran los implementos.
- Si la persona cuenta con perro guía no consentir ni distraer.
- Utilizar frases tranquilamente como ver, observar etc.
- Si la persona pide ayuda movilizar tranquilamente de la mano de un punto a otro.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 13 de 24

- Nunca dejar a la persona sola, en caso de hacerlo informar que se va a ausentar un determinado tiempo

7.10. ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS, HIPOACÚSTICAS.

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

- Hablar con la persona de frente, articulando palabras sin exagerar.
- Se puede utilizar como medio de comunicación escribir, que sea breve y claro.
- En caso de que se necesite apoyo o interlocutor de señas, hacer saber que se demora un tiempo determinado.
- No gesticular de manera exagerada.

8. COMUNICACIÓN Y BUEN SERVICIO



Canal telefónico

- +57(1) 605 1313 Ext. 1337 - 1368
- Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:30 pm



Canal presencial

- Oficina de atención
- Carrera 45 # 26 – 33 Bogotá, Colombia
- Código Postal 111711
- Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:30 pm




Canal Virtual Sitio WEB

<http://www.canaltrece.com.co/pqrs/>



Defensor del Televidente



	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 14 de 24

8.1. CANAL TELEFÓNICO.

Este canal realiza interacción con el ciudadano en tiempo real a través de las redes de telefonía fija o móvil.

A este canal pertenecen los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores y centros de contacto.


8.2. CONDICIONES GENERALES PARA RECIBIR LAS LLAMADAS

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural.
- No comer chicle, ni tener esferos o utensilios en la boca mientras se está atendiendo la llamada.
- Consolidar los datos completos de la llamada en el formato MS-PAC-F01 vigente, incluyendo información como objetivo de la llamada, datos del ciudadano que se está comunicando, clasificación (petición, requerimiento, quejas, reclamos o sugerencias.) y demás que sea necesaria.
- Conocer cómo utilizar las funciones del teléfono.
- Disponer del inventario actualizado de los tramites y servicios de la entidad.
- Disponer de un listado de las extensiones de los lideres o involucrados de los procesos de la entidad.
- No hablar con terceros mientras se encuentra en una llamada.

8.3. CONTACTO INICIAL – GUIÓN BÁSICO.

- Saludar al ciudadano diciendo “Canal Trece buenos días / Tardes / Noches/ habla con (diga su nombre) con quien tengo el gusto de hablar?”
- Dirigirse nuevamente por el nombre que le dio y atender “Señor” o “señora” En que le puedo colaborar.

8.4. DESARROLLO DE LA LLAMADA.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 15 de 24

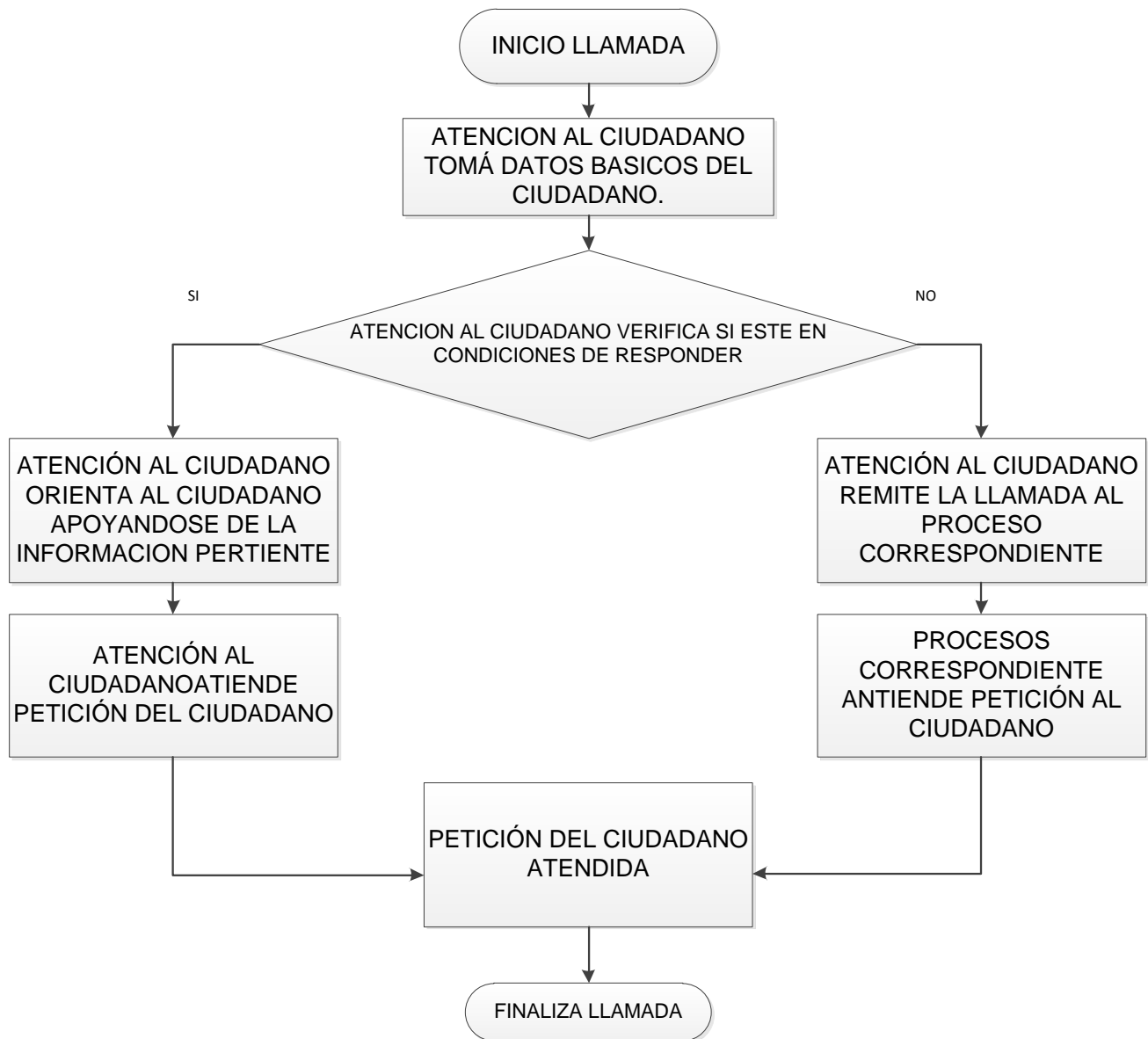
- Escuchar atentamente el requerimiento de la llamada, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir al ciudadano.
- Si es preciso informar al ciudadano los pasos a seguir.
- Si debe colocar la llamada en espera explicar al ciudadano el motivo y tiempo estimado de espera.
- Retomar la llamada el lapso y explicar cómo va la gestión.
- Al retomar la llamada ofrecer agradecimiento por permanecer en la línea.
- Si la solicitud no pudo ser resuelta de manera inmediata dar explicación de la razón de la demora.
- Informar fecha que el ciudadano recibirá respuesta.


8.5. FINALIZACION DE LA LLAMADA.

- Verificar que el ciudadano entendió la información suministrada y realizar pregunta que si se encuentra satisfecho con la atención.
- Retroalimentar al ciudadano si hace falta alguna tarea.
- Permitir al ciudadano colgar primero.
- Si se encuentra con alguna satisfacción del ciudadano comunicarlo con el líder directo para resolver la duda presentada.



8.6. FLUJO ATENCIÓN DE LLAMADAS A CIUDADANOS.



	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 17 de 24

9. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Este canal de comunicación integra todos los medios de servicio al ciudadano través de tecnologías como chat, redes sociales, correo electrónico entre otros.

Estos mecanismos sirven para interactuar con el ciudadano según lo establecido por gobierno en línea del ministerio de tecnologías de la información.



Twitter: <https://twitter.com/CanalTreceCO>

Facebook: <https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/canal13colombia>.

Instagram: <https://www.instagram.com/canaltrececo/>.


Link: <https://canaltrece.com.co/pqrs/>

9.1. CHAT

Mecanismo para difundir información, atender inquietudes o solicitudes y generar una interacción en tiempo real con el ciudadano. La jornada del chat es de lunes a viernes de 8:00 AM A 5:00 Pm.

9.2. CICLO DE SERVICIO DEL CHAT

- Ingresar al ícono del chat.
- Registrar información de nombre y datos del ciudadano.
- Esperar respuesta de validación del contacto.
- Presentar requerimiento, inquietud.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 18 de 24


- La persona que atiende por el chat atiende petición del ciudadano.
- Salida del chat.
- Recibe respuesta.
-

9.3. CONTACTO INICIAL.

- Comenzar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después que este acceda al chat.
- Responder peticiones por orden de entrada.
- Una vez entre al chat saludar “buenos días / tardes / noches habla con de canal trece en que le puedo colaborar.”

9.4. DESARROLLO DE LA SOLICITUD.

- Se debe analizar el contenido y establecer la respuesta al tema planteado de la manera más cordial y concisa.
- En caso de que la solicitud no sea clara solicitar al ciudadano precisar más a detallado la solicitud o pregunta.
- En caso de que la información solicitud o petición no se pueda dar respuesta por este medio, se le informa al ciudadano “le ofrezco disculpas, pero su solicitud no se puede gestionar por este medio” además de informar el proceso para poder dar respuesta a la petición.
- Verificar si ha entendido, y confirmas preguntando con las mismas palabras.
- Si la solicitud fue entendida, buscar la información y preparar la respuesta de manera concisa utilizando palabras entendibles y no tan técnicas.
- Cuidar la ortografía debido a que una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicar al ciudadano con frases cortas que facilite la comprensión y fluidez de la conversación.
- No utilizar símbolos, caritas, emoticones, signos de admiración.
- No dejar transcurrir mucho tiempo sin hablarle al ciudadano.

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018 Pág. 19 de 24

9.5. FINALIZACION DEL SERVICIO.

- Al finalizar preguntar al ciudadano si las peticiones, preguntas o solicitudes fueron atendidas satisfactoriamente.
- Una vez conformado que la respuesta es satisfactoria, hay que despedirse y agradecer por realizar el servicio por este medio.
- En caso de que el ciudadano no responda, enviarle ultima después e invitarlo a comunicarse nuevamente.




9.6. REDES SOCIALES.

El servicio al ciudadano por redes sociales es un evento tan específico como los anteriores. Comienza con un comentario público donde demás personas pueden ver su solicitud, petición, queja, o reclamo.

Para dar respuesta de estos comentarios es necesario monitorear de manera frecuente, esto se debe a que una cantidad de comentarios y preguntas en un tiempo largo se puede volver inmanejable generando insatisfacción al cliente.

El canal cuenta con las siguientes plataformas sociales a través de las cuales se puede establecer contacto con la ciudadanía:

	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 20 de 24

Twitter: @CanalTreceCO
Instagram: @CanalTreceCo
Facebook: Canal Trece Colombia

Los editores multimedia del canal utilizan este manual para dar respuesta.

En redes sociales siempre será prioritario guiar a la persona a una conversación a través de canales no abiertos. Esto quiere decir que se debe evitar responder en los “Timeline” de dichas plataformas.

9.7. CONTACTO INICIAL.

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar respuestas teniendo en cuenta si el mensaje se puede responder inmediatamente o no.


9.8. EN EL DESARROLLO DEL MENSAJE.

- Tratar de responder el mensaje de manera concisa en una sola respuesta.
- No revelar información personal del ciudadano.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse, informar mecanismos o medios por donde se pueden realizar.
- Explicar la razón de la demora.
- Informa fechas que el ciudadano recibirá información y porque medio lo va a recibir.
- Informar al jefe inmediato sobre la solicitud del ciudadano para dar trámite interno.

9.9. FINALIZAR EL SERVICIO.

- Si no se puede responder el mensaje por falta de información, información incompleta o errada, comunicar a la persona involucrada para dar respuesta de fondo por medio de otros mecanismos.



	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018 Pág. 21 de 24

9.10. PQRS PÁGINA WEB.

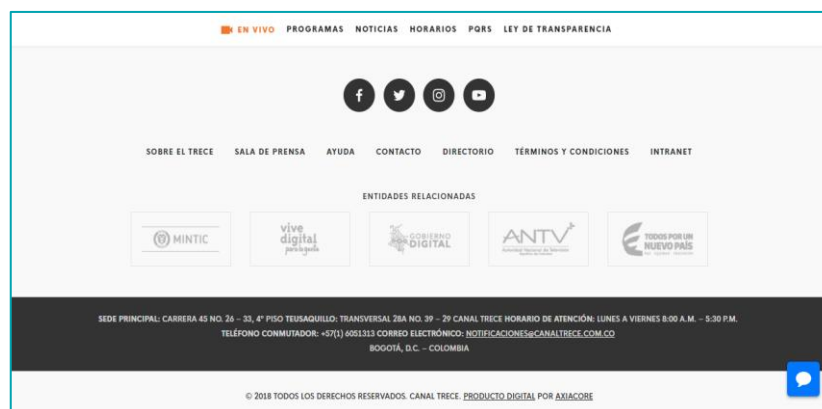
TEVEANDINA LTDA. cuenta en su página web con la herramienta de (PQRS). Es un instrumento que permite a la entidad conocer las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones, y denuncias de personas en general con la finalidad de contar con la oportunidad de fortalecer el servicio apuntando a la mejora continua de la entidad.

Link: <https://canaltrece.com.co/pqrs/>

Esta herramienta se canaliza la información mediante el diligenciamiento de un formato en línea, la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, permite interactuar desde cualquier lugar de la geografía colombiana con la entidad. El acceso a esta herramienta solo se da a través de usuario registrado como staff dentro del sitio web, este usuario requiere del dominio @canaltrece.com.co en su correo electrónico.

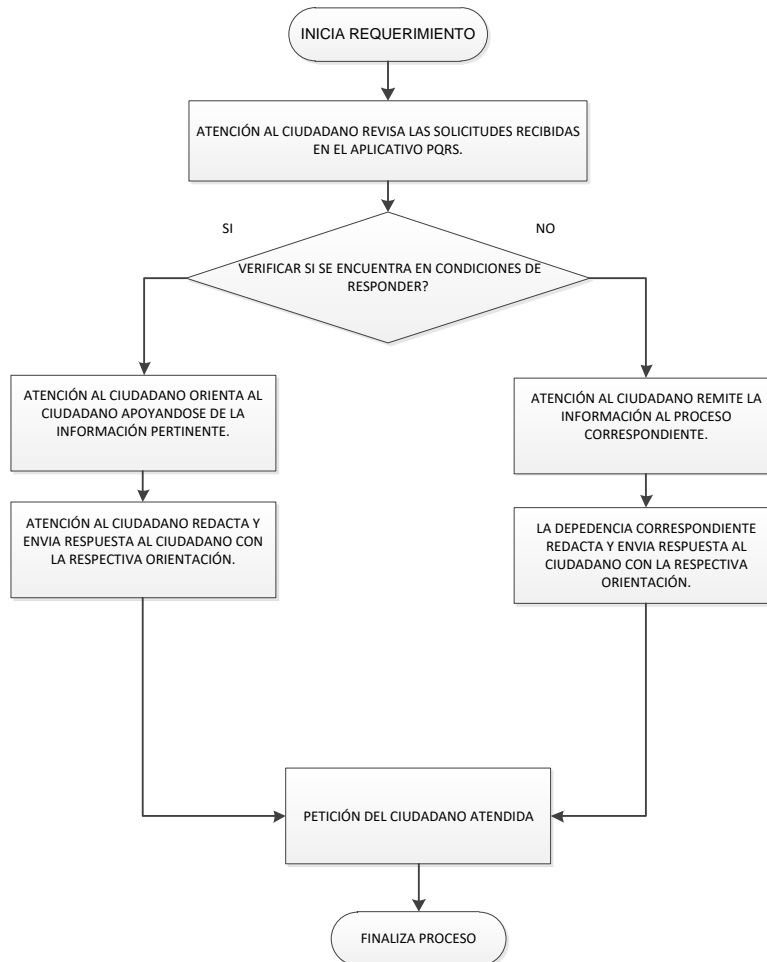
Las solicitudes que ingresen por este canal se procesan para su registro y asignación a la dependencia o funcionario responsable quien se encargará de dar trámite y respuesta a la misma a través de la herramienta de tickets del sitio web, el cual facilita que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud a través de la página WEB con el número de radicado correspondiente y el código de verificación asignado a la comunicación.


Además, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.



- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. También establece un término especial para la resolución de las siguientes peticiones:
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

9.11. FLUJO ATENCIÓN DE PQRS EN LA PAGINA WEB



	SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.	Código: MA-PAC-M01
	PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: V.0
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 17/07/2018
		Pág. 23 de 24

10. CORRESPONDENCIA Y DERECHOS DE PETICIÓN

Este canal de comunicación permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, requerir información, orientación relacionada con las funciones, o los procesos que realiza el canal

10.1. CICLO DEL PROCESO.

- Registrar e ingresar a la entidad.
- Entrega de documentos.
- Recibió de numero de radicado.
- Hacer seguimiento con el número de radicado.
- Esperar respuesta.
- Recibe respuesta.

10.2. CONTACTO INICIAL.

- Siempre saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano.
- Preguntar al ciudadano el nombre y usarlo para dirigirse a el en cualquier pregunta anteponiendo el Señor o Señora.

10.3. DESARROLLO DEL SERVICIO.

- Recibir los documentos que el ciudadano requiere radicar, si el documento no es competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- Destapar sobre u verificar el contenido.
- Asignar el radicado a cada documento por medio de la herramienta ORFEO.
- Lo números de radicado no deben estar repetidos o tachados.
- Registrar en el sistema la fecha y hora de recibido.

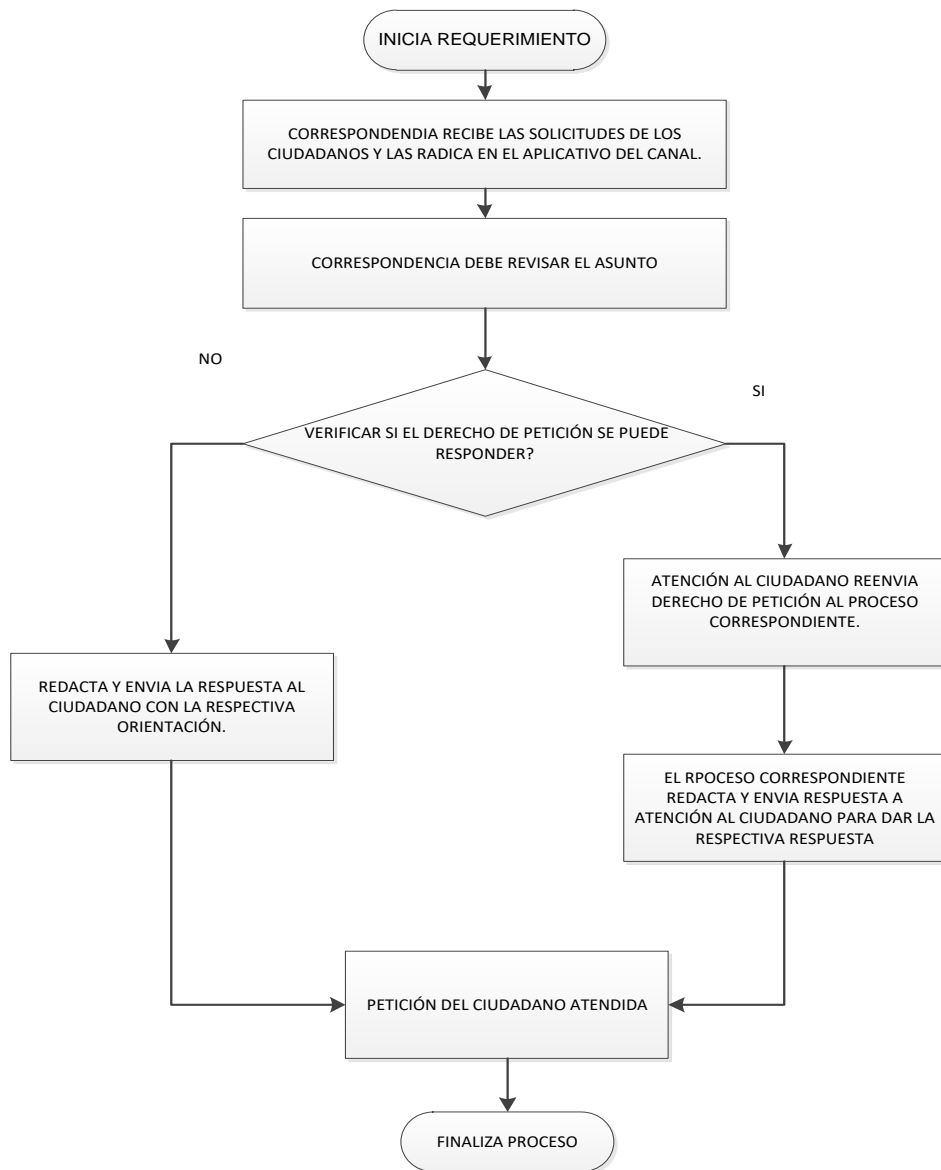


SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN. PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PAC-M01
	Versión: V.0
	Fecha: 17/07/2018
	Pág. 24 de 24

10.4. FINALIZADO DEL SERVICIO.

- Firmas y sellar la copia o planilla del remitente, informar al ciudadano el proceso que sigue.
- Si los documentos no son competencia del Canal, informar y trasladar a la entidad competente.

10.5. FLUJO DEL PROCESO.



11. DEFENSOR DEL TELEVIDENTE – PROGRAMA “TOMA EL CONTROL”



En 'Toma El Control' Muestra las diferentes experiencias que las personas del común tienen en su relación con los medios, esto con el fin de encontrar problemáticas que sean dignas de ser debatidas en estudio y ofrecer alternativas para que el espectador pueda decidir qué creer, cómo consumir y cuándo compartirlo con más conciencia.

La función de TOMA EL CONTROL en la cadena de PQR's y defensa de la audiencia es tratar los temas sensibles que podría afectar a los televidentes, los PQR's serían usados como guía para la producción de temas en contenido. Desde el planteamiento del programa, se pensó NO incluir PQR's específicas, mejor dicho, mencionar textualmente estas comunicaciones, pero sí tenerlas en cuenta para resolver el grueso general de inquietudes.

En el programa, se menciona el correo electrónico del defensor, nuestras redes sociales y los métodos de comunicación y se hace la sugerencia de hacernos saber que PQR's tienen con el fin de crear una doble vía entre el televidente y el medio.

El equipo digital del canal debe estar atento a las comunicaciones generadas a través de los canales digitales y reportarlas.

12. ATENCIÓN Y ENTREGA DE INCENTIVOS A NUESTRAS AUDIENCIAS

Teniendo en cuenta las audiencias del Canal y para generar posicionamiento de este, se llevarán a cabo actividades para que nuestras audiencias participen y ganen incentivos, como boletas, kits de la marca y regalos entre otros, obtenidos por medios de las alianzas que maneje el canal.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
0	17/07/2018	Creación deL documento	Dirección Jurídica y Administrativa

14. CONTROL DE APROBACIÓN

Elaboró:	Aprobó:
Giovanny Méndez Cubides Profesional de Planeación (Contratista)	Catalina Ceballos Carriazo Gerente
Diana Carolina Niño Clavijo Líder Jurídico (Contratista)	Gustavo Delgado Coordinador de Presupuesto y Contabilidad
María Fernanda Carrillo Méndez Directora Jurídica y Administrativa	Lina Mahecha Líder de Planeación (Contratista)
	María Fernanda Carrillo Méndez Directora Jurídica y Administrativa
Fecha de aprobación:	17 / 07 / 2018