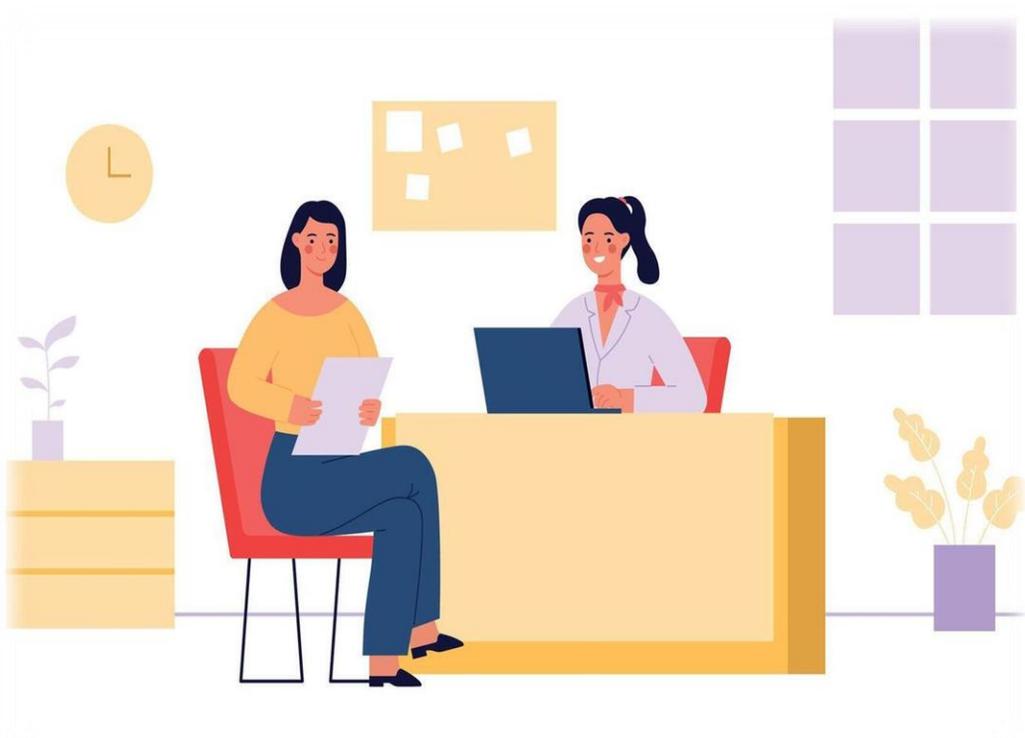




# PROTOCOLO VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA Y BUZÓN

La ventanilla única de correspondencia, es un canal de comunicación por medio del cual los usuarios interactúan con la entidad, mediante la presentación de solicitudes, trámites, servicios y PQRSD, de forma escritas en medio físico.

# PROTOCOLO VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA Y BUZÓN



El ICA ha establecido los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz de los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control a través del manual de archivo y correspondencia.

Las comunicaciones pueden ser dirigidas a la Avenida Carrera 20 N° 83-20, edificio NeoPoint 83, Bogotá, D.C. - Colombia, en la ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., jornada continua en Oficinas Nacionales o a las Gerencias Seccionales ubicadas a nivel Nacional, de acuerdo con el directorio publicado en la página web del ICA.

El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al usuario y disponible a través de los diferentes medios de Comunicación (página web, carteleras, etc.).

# SERVICIO DE LA VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA



En el servicio de la ventanilla de correspondencia contamos con el apoyo del Grupo de Gestión Documental, para registrar adecuadamente todas las comunicaciones oficiales recibidas en la entidad a través de los diferentes canales establecidos para que los usuarios presenten sus solicitudes de trámites, servicios y peticiones.



Se debe ofrecer una atención amable, con calidez y con una excelente actitud de servicio.



## PARA LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS ES IMPORTANTE:

- Verificar el buen funcionamiento del sistema de administración documental.
- Disponer de los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Mantener ordenado el puesto de trabajo.
- Evitar comer, masticar chicle, utilizar el teléfono celular cuando se está atendiendo al usuario.



## DURANTE LA ATENCIÓN:

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Verificar que el documento registre el nombre del remitente, dirección, teléfono y correo electrónico, para emitir la respuesta. También establecer si viene en otro idioma o lengua.
- Leer completamente el documento para establecer cuál es el requerimiento que presenta el usuario ciudadano, el tipo de trámite y la dependencia que debe atenderlo.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.



## AL FINALIZAR EL SERVICIO

- Entregar al ciudadano la copia del documento radicado, para que pueda realizar el seguimiento o avance de su solicitud.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

## EN LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Dar respuesta al usuario sobre toda solicitud de trámite, Servicio o Petición que realice a la entidad.

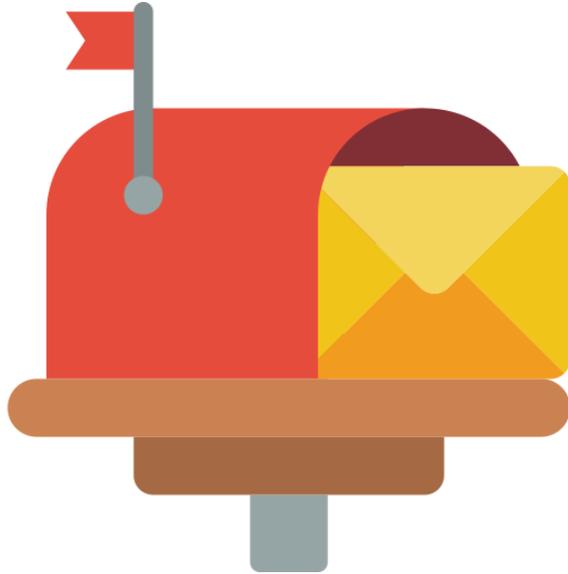
Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.

Agradezca al usuario por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.

Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de Imagen Corporativa o Institucional.

Tenga en cuenta los términos establecidos en la normativa vigente para la atención de las PQRSD y los plazos señalados en los procedimientos y actos administrativos que establece el ICA para la atención de los trámites y servicios que ofrece a los usuarios.

Realice seguimiento al estado del requerimiento, para dar información al usuario en caso de que él lo requiera.



## **BUZÓN DE PETICIONES**

El buzón de Peticiones es un medio a través del cual los usuarios depositan sus PQRSD de manera escrita o de manera anónima, en el formato establecido por el Instituto.

Los buzones están disponibles en Oficinas Nacionales y en cada sede Seccional, puerto, aeropuerto o paso fronterizo. Es importante verificar que siempre esté a disposición de los ciudadanos el formato impreso para el registro de peticiones.

### **RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO:**

Para que los usuarios puedan utilizar este medio, es necesario que:

- El buzón de Peticiones esté en un lugar visible.
- Facilite al usuario el acceso al buzón de Peticiones y formatos establecidos.
- El horario de recepción de PQRSD a través del buzón de Peticiones será el establecido en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales.
- La apertura del buzón se debe realizar cada quince días, dos veces al mes y efectuar el registro en la forma establecida.
- Si se encuentran peticiones, estas serán radicadas con fecha del día en que se realizó la apertura del buzón.

Para el correcto manejo de los requerimientos recibidos en formato físico, es fundamental seguir un procedimiento similar al aplicado en otras comunicaciones en papel. Esto incluye el registro del requerimiento en el sistema de administración documental, asignándole un número de radicado para su identificación y seguimiento.



## EN LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

- Se debe analizar el contenido del requerimiento para comprender claramente la solicitud del usuario y luego proceder a resolverlo siguiendo los procedimientos y normativas vigentes.
- Posteriormente, se genera una respuesta escrita al usuario, proporcionando la información solicitada o informando sobre las acciones tomadas. Es importante mantener un registro adecuado de la respuesta y el estado del requerimiento en el sistema de administración documental, además de realizar un seguimiento continuo y proporcionar información adicional al usuario si es necesario.