



PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Introducción Canal virtual



- **MEDIO INSTITUCIONAL QUE PERMITE ATENCIÓN DIGITAL**

El canal de atención virtual debe atenderse con la misma prontitud y diligencia como si el ciudadano estuviera de manera presencial. De la misma manera, las comunicaciones dirigidas a las Gerencias Seccionales deben remitirse a los correos correspondientes de cada dependencia, relacionados en el siguiente directorio:

<https://www.ica.gov.co/el-ica/directorioseccionales.aspx>

Radique las solicitudes oportunamente al correo indicado para la designación de un número consecutivo y que así, puedan ser asignadas oportunamente.

Canal electrónico de contacto: <https://sinad.ica.gov.co:8060>



ENTRE LOS MEDIOS VIRTUALES UTILIZADOS POR EL INSTITUTO SE ENCUENTRAN:

- Página Web: www.ica.gov.co, donde se pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través del formulario de PQSRD: <https://www.ica.gov.co/atencion-alciudadano/pqrsdf/pqrsd>
- Canal electrónico de contacto: <https://sinad.ica.gov.co:8060>
- Correo de notificaciones judiciales: notifica.judicial@ica.gov.co
- Correo para denuncias por actos de corrupción RITA: soytransparente@ica.gov.co



RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL REQUERIMIENTO



RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Para el correcto reparto de los requerimientos, es necesario:

- Leer el correo electrónico completo que llega a SINAD y radicarlo en el Sistema de Gestión Documental.
- Luego, enviar una notificación de recibido al usuario con el número de radicado para permitir el seguimiento.
- Asignar el requerimiento a la dependencia competente para responder en función de la temática. Si no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad adecuada y notificar al usuario sobre el trámite realizado para que pueda dar seguimiento.

Cumplir con estos procedimientos garantiza una gestión adecuada de los requerimientos.

SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Para dar respuesta adecuada a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD), tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. **Comunique con claridad:**

Responda al usuario utilizando un lenguaje sencillo, directo y comprensible. Evite el uso de tecnicismos o términos confusos.

2. **Sea cordial y empático:**

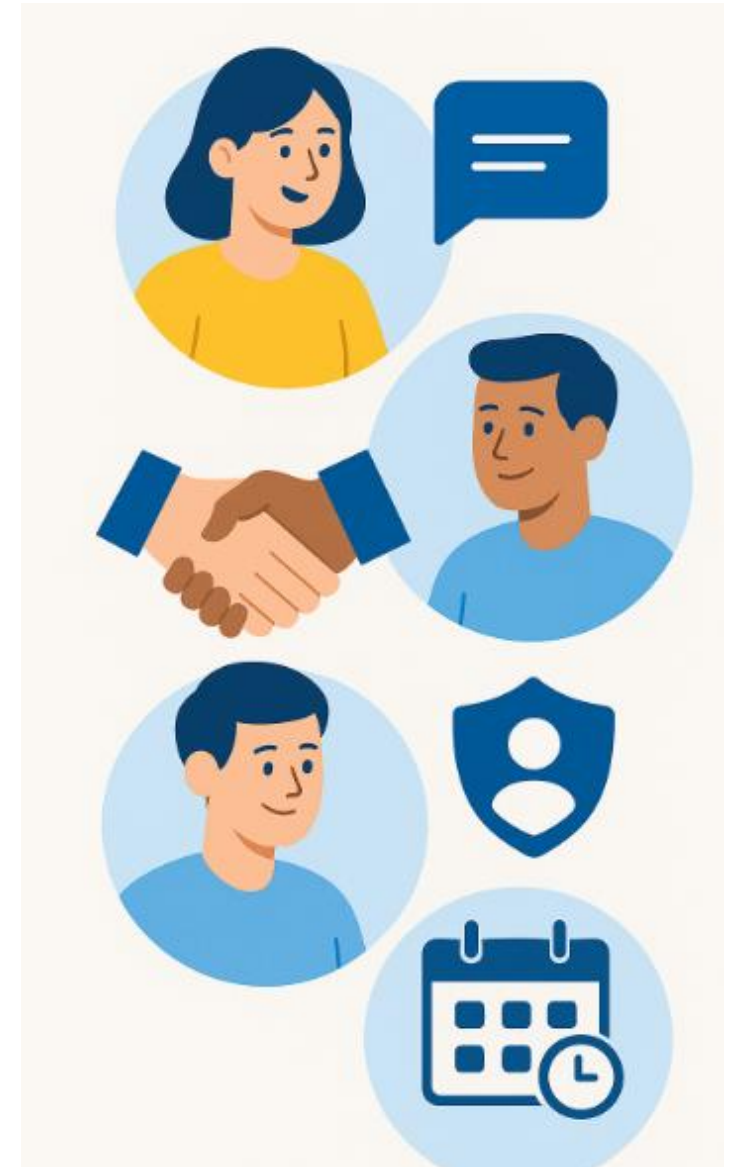
Agradezca al usuario por comunicarse con la entidad e invítelo a contactarse nuevamente si lo considera necesario.

3. **Siga la identidad institucional:**

Aplique los lineamientos establecidos en los manuales de Imagen Institucional disponibles en la página web, asegurando coherencia y profesionalismo en la comunicación.

4. **Respete los tiempos legales:**

Cumpla con los plazos establecidos por la normativa vigente para brindar respuesta, proyectando así una imagen responsable y eficiente de la entidad.





DESARROLLO DE LA RESPUESTA

- **Asunto:** Escriba un título claro con el número de radicado.
- **Destinatarios:** Use “Para” solo con el responsable y “CC” con quien deba estar informado.
- **Validación:** Asegúrese de que todos los destinatarios reciban la respuesta.
- **Inicio del mensaje:** Mencione la solicitud del usuario.
- **Claridad:** Sea breve y directo.
- **Redacción:** Use frases cortas y párrafos claros.

Desarrollo de la Respuesta

