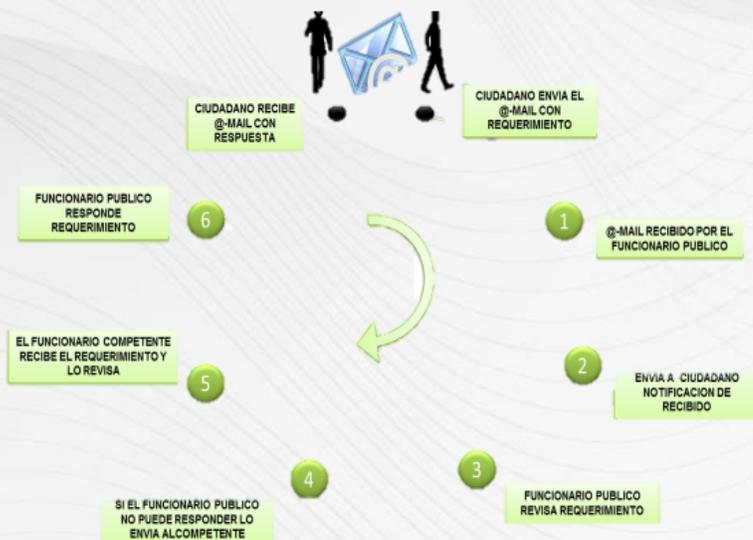


### ANEXO 3 PROTOCOLO CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como, correos institucionales y formulario de PQRSD.



#### 3.1. Recomendaciones específicas del servicio

Los Correos Electrónicos Institucionales para el recibo de Comunicaciones Oficiales y en el cual se deben presentar solicitudes de Trámites y Servicios es [contactenos@ca.gov.co](mailto:contactenos@ca.gov.co), también para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Estos deben ser revisados diariamente, con el fin de poder radicarlos, identificando el número de consecutivo y la hora de recibido, para preservar la trazabilidad de los mismos.

Cuando las solicitudes de trámites y servicios o PQRSD, sean recibidos en los correos institucionales del personal del Instituto o de las dependencias, deberán enviarlos dentro de la hora siguiente a su conocimiento, al correo de [contactenos@ca.gov.co](mailto:contactenos@ca.gov.co), para que, a través de la ventanilla única de Correspondencia, se proceda a ser radicado y direccionado al área competente de gestionar la respuesta. Es responsabilidad del jefe de cada dependencia velar por el estricto cumplimiento de este deber.

En la respuesta que se remite a través del correo electrónico, el uso del lenguaje debe ser claro, conciso, respetuoso y formal. El correo electrónico, se ha convertido en la forma de comunicación más usual a nivel institucional, teniendo en cuenta que los usuarios ciudadanos consideran que puede ser un medio más rápido que remitir una comunicación escrita en físico.

Por lo tanto, es importante tener en cuenta aspectos como la redacción la cual debe observar el cuidado de las reglas ortográficas. La diferencia con una carta solamente es el medio por el cual se está remitiendo; se debe revisar antes de enviar, verificar la dirección del destinatario y tener en cuenta la necesidad de copiar a otros correos.

#### Acciones de Anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo único Institucional, y no a un correo personal de un servidor.

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al usuario.

### **3.2. El correo electrónico**

Se caracteriza por un tono informativo y educado, para redactarlo debemos tomarnos nuestro tiempo para escribir utilizando lenguaje claro. Un mensaje bien escrito en un email, tiene más efecto e impacto que uno con errores. Se traduce en imagen de la entidad e imagen personal de quien lo escribe.

Entre estos encontramos:

Los medios virtuales utilizados por el Instituto son:

- ✓ Página web : [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co), para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través del formulario de PQRSD.
- ✓ Correo para solicitar trámites y servicios: [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)
- ✓ Correo de notificaciones judiciales: [notifica.judicial@ica.gov.co](mailto:notifica.judicial@ica.gov.co)
- ✓ Correo para denuncias por actos de corrupción RITA: [soytransparente@ica.gov.co](mailto:soytransparente@ica.gov.co)

### **3.3. En la Recepción y Distribución del Requerimiento**

- Una vez recibido el Correo Electrónico, debe ser leído completamente y radicado en el Sistema de Administración Documental
- Seguidamente se envía notificación de recibido al usuario para que, con el número de radicado, el mismo pueda efectuar seguimiento al estado de su solicitud.
- De acuerdo con la competencia del tema, se debe asignar a la dependencia que por su competencia debe dar respuesta.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, se debe trasladar el requerimiento a la entidad competente, de acuerdo con el plazo establecido legalmente, e informar al usuario el trámite dado a su requerimiento, con el fin que este realice el seguimiento respectivo.

### **3.4. En la Solución del requerimiento**

- De respuesta al Usuario sobre toda Solicitud, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y felicitación 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 Institucional publicados en la página web de la entidad.
- Tenga en cuenta y cumpla los plazos legalmente establecidos para dar respuesta a los Usuarios y Peticionarios, esto genera una buena imagen de la entidad.

Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los Usuarios por Correo Electrónico, deben tener las siguientes partes:

- Ciudad y fecha

- Designación: Señor, Señora, Doctor, Doctora, etc.
- Nombre, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico
- Asunto: Identifique el número de radicado al cual se está dando respuesta, seguido de un resumen de la petición. Hágalo sobre el Correo enviado por el Usuario, con el fin de conservar el historial del documento.
- Saludo
- Texto: Cuerpo del mensaje. Este debe ser claro, preciso, de fondo y congruente con lo requerido por el peticionario.
- Despedida: Palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: Atentamente, Cordialmente, Cordial saludo, Agradezco su Atención.
- Firmante: Firma, Nombre, Cargo, Dependencia y Datos de Contacto del Servidor Público que responde. Solo deben firmar los Servidores Públicos autorizados para tal fin.

Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al Usuario en caso de que éste la solicite.

### **3.5. En el Desarrollo de la respuesta**

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”, de tal forma que facilite su interpretación, la identificación del tipo de petición, el área que debe atender y demás datos requeridos para el registro (número de radicado).
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. Siempre debe ser a la persona que presentó la petición.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud presentada mediante correo electrónico...de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud presentada mediante correo electrónico.... de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos

### **3.6. En la Finalización de la respuesta**

- El Servidor Público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda establecer contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: Cargo, Teléfono, Extensión, Correo Electrónico Institucional, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma establecidas para mantener la imagen corporativa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.