

## ANEXO 4 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 de trámites, servicios, y PQRSD, de forma escritas en medio físico.

Las comunicaciones pueden ser dirigidas a la Carrera 68A N° 24B 10 Edificio Plaza Claro Torre 3, 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.).

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.



### 4.1. Recomendaciones específicas del servicio de Ventanilla de Correspondencia

En esta actividad contamos con el apoyo del Grupo de Gestión Documental, en donde se deben registrar en el sistema de administración documental, todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales establecidos para que los usuarios presenten de forma escrita sus solicitudes de trámites, servicios y peticiones, por lo cual la atención debe ser amable, con calidez y buena actitud de servicio.

#### **4.2. 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.

#### **4.3. 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, recibirlo.
- 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 remitir 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.

#### **4.4. Al finalizar el servicio**

- Entregar al ciudadano la copia del documento radicado, para que pueda realizar el seguimiento al 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.

**La respuesta que se emita para atender los requerimientos radicados, debe tener las siguientes características:**

- ✓ Número de radicado
- ✓ Encabezado: Ciudad, Fecha, Nombre del Destinatario
- ✓ Dirección, Teléfono de la Entidad o persona. Verificar que los datos estén actualizados.
- ✓ Asunto: Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento, seguido de una breve descripción del requerimiento presentado.
- ✓ Saludo: El saludo expresa el grado de formalidad de la comunicación, el cual debe mantenerse a lo largo de la misma, es decir, debe ser coherente con el tono utilizado en el cuerpo de la carta y en la despedida.
- ✓ Texto: Cuerpo del mensaje debe contener de forma clara, precisa y de fondo la respuesta al usuario, utilizando un lenguaje claro, conciso, respetuoso y formal, para facilitar la comprensión del documento.
- ✓ Despedida: Debe ser igual que el saludo, amable, cálido y cortés con palabras como: Atentamente, Cordialmente, Cordial Saludo, Agradezco su Atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
- ✓ Firma: La firma del documento debe estar acompañada del Nombre del servidor que da la respuesta, cargo, dependencia y datos de contacto. Solo deben firmar los Servidores Públicos autorizados para tal fin, de acuerdo con lo señalado en el manual

de archivo y correspondencia del ICA.

### **En la Solución del Requerimiento**

- De 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 en que este la solicite.

### **4.5. Buzón de Peticiones**

El buzón de Peticiones es un medio a través del cual los usuarios depositan sus PQRSD de manera escrita normal 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.

### **4.6. Recomendaciones específicas del servicio**

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

### **4.7. En la Solución del Requerimiento**

Se dará el mismo trámite de las comunicaciones recibidas por escrito de forma física.