

Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado.

Proceso externo de mecanismo de presentación de PQRDS

1. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los canales de atención son los medios a través de los cuales la ciudadanía puede contactarse con la Reforestadora Integral de Antioquia.

Canal Presencial



El canal presencial es el medio físico de comunicación con la Reforestadora Integral de Antioquia donde los ciudadanos pueden acceder a la oferta institucional disponible mediante una atención personalizada y de forma directa con los servidores y/o contratistas que hacen parte del proceso.

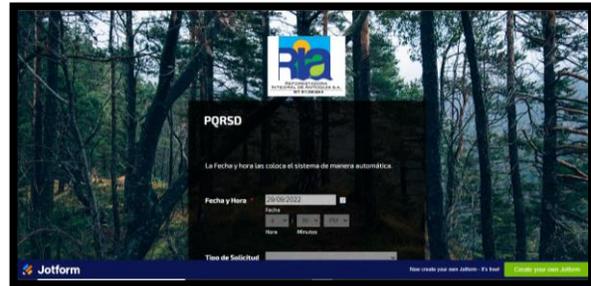
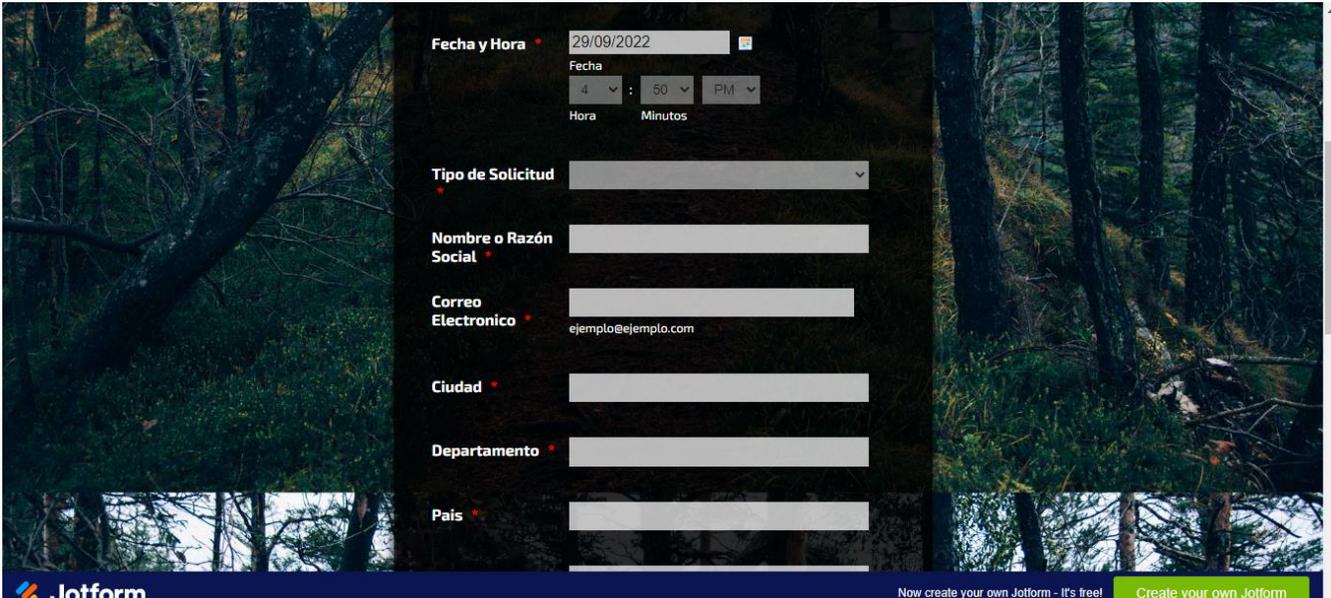
Carrera 47 Sucre No 49-12 Ed. Lotería de Medellín – Piso 6

Canal Telefónico



Es el canal por medio del cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma programas, proyectos, trámites y servicios de la Entidad.

(604) 448 83 10

Este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos

el acceso a la información pública, la realización de trámites en línea y la orientación acerca de programas, proyectos, trámites o servicios ofrecidos.

Página web: www.riaforestal.org

Correos electrónicos: gestiondocumental@riaforestal.org

Redes Sociales: @RiaAntioquia en Twitter, @riantioquia en Instagram y en Facebook Reforestadora Integral de Antioquia.

2. CANALES NO OFICIALES DE ATENCIÓN

Aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no garantizan una atención de calidad.

Se consideran canales no oficiales de atención: el correo personal o institucional, teléfono personal o institucional de servidores públicos, visitas realizadas por el Gerente o directivos a la comunidad.

Estos canales no son idóneos para realizar solicitudes, pero en caso de recibirlas por estos medios, el servidor deberá direccionar al ciudadano indicándole la ruta adecuada para hacer su solicitud.

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Son un conjunto de consideraciones y procedimientos que el personal de la Entidad, que hace parte del ciclo del servicio, debe seguir al momento de atender a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención.

Aspectos relevantes al momento de la atención

A/Comunicación

Comunicación no verbal: no solo las palabras comunican, los movimientos y gestos son factores determinantes. El lenguaje corporal debe ser apropiado evitando gestos de desagrado, el movimiento excesivo de las manos y manteniendo una postura que indique disposición para atender.

Comunicación verbal: tanto en la atención telefónica como presencial es importante mantener un tono de voz adecuado, usar un lenguaje claro, pronunciar bien cada palabra y evitar alteraciones en el ritmo o tono de voz que den lugar a malos entendidos.

Comunicación clara y asertiva: evita el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

B/Imagen:

En el contexto de la prestación del servicio es la percepción del ciudadano, tanto de la imagen del personal como de la Entidad.

Puesto de trabajo: el cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Debemos mantenerlos limpios y en orden.

Presentación personal: procura que tu imagen siempre proyecte orden e higiene y evita el uso de elementos distractores.

4. MOMENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL

- Contacto inicial:** es el primer momento del ciclo de la atención presencial en el que ciudadano tiene contacto con la Entidad.
 - Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”. Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él.
- Durante la atención:** el segundo momento del ciclo se da cuando escuchamos la necesidad del ciudadano y disponemos de nuestro conocimiento y experiencia para brindar una buena atención.
 - Dedícate en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchalo con atención. Mantén los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan. Hazle saber que entiendes sus necesidades. Responde a las preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Solución u orientación:** cuando damos solución u orientamos al ciudadano en el cómo, cuándo y dónde debe realizar su trámite, nos encontramos en el tercer momento del ciclo de atención presencial.
 - Durante la atención, hazle saber al ciudadano que entiendes sus necesidades y estás en la disposición de cubrirlas o solucionarlas.
 - a) Si la solicitud requiere mayor análisis: explícale al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata. Infórmale la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explícale la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.
 - b) Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad: explícale por qué debes remitirlo a otra taquilla de atención. Si es en otra dependencia, indícale a dónde debe dirigirse y pon en conocimiento al nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano. Si el servicio

debe prestarlo otra entidad, dale por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención y los documentos que debe presentar.

4. **Finalización del servicio:** nuestro último momento del ciclo se da al despedirnos y finalizar la atención.
 - Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Pregúntale como regla general: ¿Hay algo más en lo que pueda servirle? Despídete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y verifica que el ciudadano lleve con él la documentación que hayas entregado o sus pertenencias personales. Revisa, si es el caso, los compromisos adquiridos y hazles seguimiento.
5. **Para tener en cuenta**
 - Si debes retirarte del puesto de trabajo explícale al ciudadano por qué debes hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídele aprobación antes de retirarte y espera su respuesta. Al regresar dile: “Gracias por esperar”.
 - Cuando quede alguna tarea pendiente, recuérdale al ciudadano sobre los pasos a seguir y los canales de atención donde puede consultar u orientarse.
 - Si adquiriste compromisos con el ciudadano durante la atención, recuerda hacerle seguimiento y notificar al ciudadano de su solución o gestión.

5. ATENCIÓN VIRTUAL

Atención a través del chat, WhatsApp, correos y Redes sociales:

1. Contacto inicial: es el primer momento del ciclo de la atención virtual en que el ciudadano tiene contacto con la Entidad a través de cualquiera de las herramientas dispuestas.
 - Saluda al ciudadano y dale la bienvenida a la herramienta a través de la cual se ha comunicado (ejemplo: “Hola, xxx, bienvenido a la línea institucional de WhatsApp de la Reforestadora Integral de Antioquia ¿Cómo te puedo ayudar?”).
2. Durante la interacción: una vez recibida la solicitud por parte del ciudadano, debes analizar el contenido y verificar si desde tu alcance es posible darle solución al ciudadano. En caso de no ser así, escala la consulta para que sea validada por la Entidad.
 - Responde las preguntas por orden de ingreso.
 - Comunícate con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión
 - No dejes que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación, en caso de que debas hacer alguna consulta que tarde tiempo, hazle saber al usuario e infórmale que te ausentaras por un momento.
 - La PQRSD se entenderá recibida a partir del ingreso por cualquier canal institucional, pero el término de respuesta empezará a contar a partir del momento de la radicación en el sistema de información dispuesto por la Entidad.
 -
3. Finalización de la interacción:
 - Al finalizar, envía un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
 - Termina preguntando si puedes servirle en algo más y no olvides despedirte y desear un feliz día.

6. RADICACIÓN DE PQRSD MEDIANTE EL FORMULARIO ELECTRÓNICO

En el portal web de la Entidad www.riaforestal.org se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias accediendo al botón “PQRSD.”

Se abrirá una ventana en donde el ciudadano debe llenar el formulario de radicación y enviar.

Recuerda que los canales de atención presencial, telefónico y virtual son medios de recepción de PQRSD y como servidores podemos radicarlas a través del formulario electrónico.

7. MANEJO DE SITUACIONES EN LA ATENCIÓN

Situaciones conflictivas

- Durante el ciclo del servicio de los canales de atención, pueden presentarse posibles de atención siga esta ruta para afrontar o dar solución a las mismas:
- Deja que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- Escúchalo y mantén el contacto visual.
- No tomes la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- Pregúntate ¿qué necesita la persona y cómo puedo satisfacer esa necesidad? Presenta disculpas por lo ocurrido y hazle ver que comprendes la situación.
- Presenta una propuesta de solución sin comprometerte a nada que no puedas cumplir.
- Si el problema es recurrente, infórmalo a tu jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, ten en cuenta que esto no va en contra de la Ley, actúa acorde a los protocolos establecidos.
- Si esta persona se torna violenta, informa al responsable del punto de atención para que intervenga y a los guardas de seguridad (normas sobre violencia contra servidor público vigentes: Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).

Respuesta no satisfactoria a una solicitud

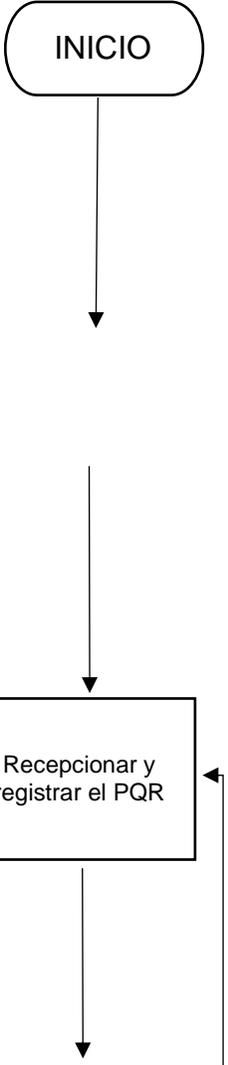
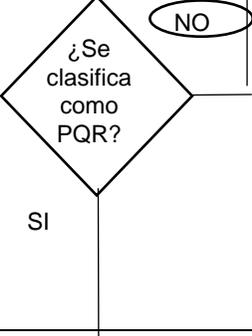
Dentro de las muchas respuestas que da la Entidad a los ciudadanos puede presentarse que alguna de las mismas no resuelva la necesidad del ciudadano y es necesario dar una respuesta adecuada, para evitar que el ciudadano se sienta inconforme.

- Ofrécele una disculpa y explícale con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Brinda alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a solucionar su petición y asegúrate de que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir y agradece su comprensión.

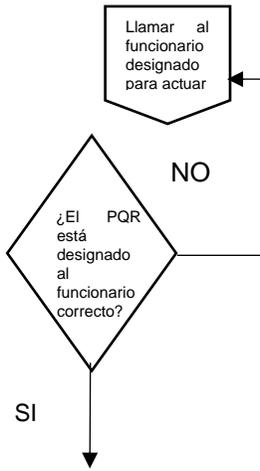
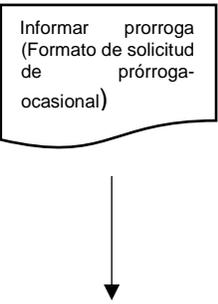
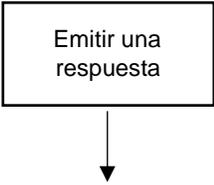
Reclamos de los ciudadanos

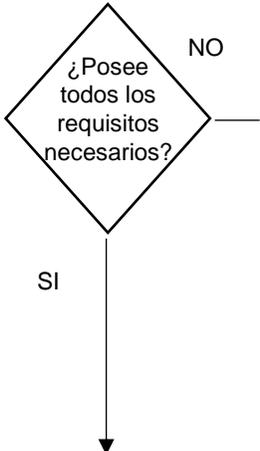
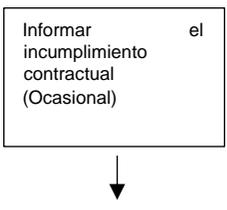
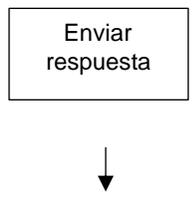
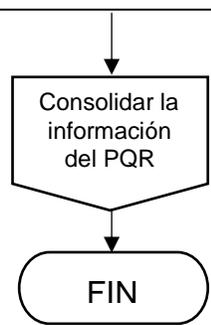
- Escucha sin interrumpir al ciudadano.
- Hazle las preguntas necesarias para comprender el reclamo.
- Si es posible hacer algo, explícale qué puede hacer y gestiona la solución ofrecida.
- Radica de manera inmediata la queja o reclamo en el sistema establecido por la Entidad.

Flujograma

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>1. Recepción y registro de la solicitud: Se recibe la petición, queja o reclamo por los medios que la entidad tiene habilitados de forma presencial y no presencial (correo electrónico, página web, solicitud física, llamada telefónica y buzón de sugerencias), se realiza el registro en la ventanilla de radicación accediendo así: INTRANET/ RADICACIÓN/ REGISTRO DE COMUNICADOS/ VENTANILLA DE RADICACION y finalmente se asigna un número de radicado.</p> <p>Los trámites internos que están establecidos dentro de los procesos y procedimientos de la entidad, ya tienen su propia formalidad, son funciones, tareas o actividades, a cargo del empleado o contratista por lo cual no clasifican dentro de este procedimiento.</p> <p>Gestión de PQRS y registro estará compartido con el responsable del proceso y la dirección administrativa.</p> <p>(Se debe realizar el mismo día que se recibe la solicitud)</p>	<p>Auxiliar de gestión documental.</p>	<p>Formato de Excel/sistema de radicación matriz-ventanilla de radicación-Gestión de PQRS/ INTRANET.</p>
	<p>2. Selección de información PQRS de la ventanilla de radicación, consolidación y clasificación de la misma en plantilla de Excel: Se realiza de forma diaria la revisión de la información consolidada en la ventanilla de radicación de la entidad /INTRANET y de allí se extrae la que corresponde a trámite PQR.</p> <p>Una vez clasificada la información por la persona</p>	<p>Persona designada por la Dirección administrativa</p>	<p>Formato de Excel.</p>

	<p>designada por la Dirección administrativa, se incorpora el plazo para emitir respuesta y el responsable de la misma en la plantilla de Excel. (Se debe realizar el mismo día que se recibe la solicitud).</p>		
<div data-bbox="203 525 406 672" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Asignar el PQR</p> </div> <div data-bbox="284 693 308 934" style="text-align: center;">  </div>	<p>3. Asignación de PQR al responsable: Se ingresa a la plataforma la información del PQR, indicando el número de radicado, el plazo para emitir respuesta (el definido por la entidad, no el legal), se adjunta el documento que contiene la solicitud (se toma desde la INTRANET/ RADICACIÓN/ COMUNICACIONES 2019/ RECIBIDAS). (Se debe realizar el mismo día que se recibió la solicitud)</p>	<p>Persona designada por la Dirección administrativa</p>	<p>Plataforma/ INTRANET</p>
<div data-bbox="203 1270 397 1449" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Analizar la asignación (Ocasional)</p> </div> <div data-bbox="284 1480 308 1701" style="text-align: center;">  </div>	<p>4. Consulta de asignación del funcionario: cuando la persona encarga del proceso de PQR lo considere necesario al NO tener claridad con la solicitud, deberá consultar con la dirección administrativa de la entidad para decidir quién será la persona encargada de emitir respuesta a la petición. (Ocasional)</p>	<p>Persona delegada por dirección administrativa</p>	<p>Solicitud física a dirección administrativa</p>

	<p>5. Peticiones incompletas, no claras o resueltas: El funcionario designado en caso de realizar uno de estos hallazgos, hará el llamado al petionario para que actúe en los términos de ley. En caso de ser peticiones reiterativas es válido remitir las anteriores.</p> <p>Debe quedar en la plataforma registro de la comunicación con el petionario con el fin de dar trazabilidad al seguimiento de PQR.</p>	<p>Funcionario/contratista responsable</p>	<p>Oficio y/o correo electrónico, llamada telefónica, página web (medio utilizado por el petionario)</p>
	<p>6. Recordatorio de emisión de respuesta: Por el chat de la plataforma, la persona designada por la dirección administrativa de la entidad indicará al funcionario/contratista responsable de emitir respuesta con ocasión de la cercanía al vencimiento del plazo.</p>	<p>Persona asignada por la Dirección administrativa</p>	<p>Mensaje establecido para el envío del recordatorio/Chat de la plataforma</p>
	<p>7. Información de prórroga: el funcionario designado, por correo electrónico o en la dirección física del petionario enviará correspondencia para informar ampliación del plazo para respuesta, exponiendo motivos y fijando la fecha, siempre que la misma NO supere el plazo inicialmente determinado.</p> <p>Debe quedar en la plataforma registro de la comunicación con el petionario, con el fin de realizar trazabilidad al seguimiento de PQR</p>	<p>Funcionario / contratista responsable</p>	<p>Mensaje preestablecido Word/ método de envío a elección</p>
	<p>8. Emisión de respuesta en el plazo interno: El funcionario/contratista designado remite a dirección administrativa o la persona delegada por esta para realizar un control previo antes de enviar la respuesta al petionario. Se anexa proyección de</p>	<p>Funcionario/contratista Designado</p>	<p>Chat de la plataforma/tarea asignada.</p>

	<p>respuesta a través del chat de la plataforma.</p>		
	<p>9. Control previo de respuesta: La dirección administrativa o la persona designada por esta, verificará que la respuesta posea todos los requisitos para enviarla al peticionario. Si es correcta remite a la persona designada por el chat de la plataforma para continuar el procedimiento, en caso contrario realiza las observaciones pertinentes. El cumplimiento de esta acción se materializa siempre que se recepcione la proyección de las respuestas en los plazos estipulados.</p>	Dirección administrativa/ persona delegada	Correo electrónico dirección administrativa (enviados)
	<p>10. Aviso de incumplimiento contractual: <i>si al vencimiento del plazo el funcionario/contratista no ha emitido respuesta; la dirección administrativa de la entidad por el chat de la plataforma notificará esta situación,</i></p>	Dirección administrativa	Mensaje plantilla correo electrónico/ chat plataforma
	<p>11. Envío de respuesta al peticionario: El funcionario delegado para otorgar respuesta a la petición, envía al auxiliar de gestión documental la misma para que se remita el peticionario (medio indicado/seleccionado por el peticionario).</p>	Funcionario designado/auxiliar gestión documental	Medio de comunicación elegido.
	<p>12. Control semestral: La Dirección de control interno auditará con una periodicidad SEMESTRAL el consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas y/o reclamos, sugerencias, felicitaciones dispuestas en el Formato de Gestión de PQRS validando el cierre eficaz de las mismas.</p>	Dirección de control interno	Registro autónomo de Gestión del auditor

Proceso interno de mecanismo de presentación de PQRDS

1. Recepción y registro de la solicitud:



4. Consulta de asignación del funcionario:



2. Selección de información PQRS de la ventanilla de radicación, consolidación y clasificación de la misma en el programa SICOF GD.



5. . Peticiones incompletas, no claras o resueltas:



3. Asignación de PQR al responsable:



6. Recordatorio de emisión de respuesta:



7. Información de prórroga:



10. Aviso de incumplimiento contractual :



8. Emisión de respuesta en el plazo interno



11. Envío de respuesta al peticionario:



9. Control previo de respuesta:



12. Control semestral

