

## 1 OBJETIVO

Informar, orientar y asesorar a los usuarios, ciudadanos y Grupos de Interés a través del canal presencial, telefónico y PBX para facilitar el acceso a los servicios de la entidad de manera oportuna y confiable.

## 2 ALCANCE

Inicia con la atención y orientación telefónica y/o presencial al ciudadano, continua con la identificación y atención de la necesidad y finaliza con la evaluación de la satisfacción del servicio.

## 3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Gestor de Operaciones y/o quien haga sus veces de la Dirección Administrativa y Financiera -DAF encargado de la labor de atención al ciudadano.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para prestar el servicio de atención al ciudadano por el canal telefónico y presencial, el servidor público y/o contratista deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos, adicional a la información inherente a la entidad:

- Guías y Protocolos de Servicio y Atención al Ciudadano: El Protocolo es una guía con orientaciones básicas y lineamientos establecido por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y previamente concertado con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. La Guía busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas al momento de contactarse con la entidad para obtener información y orientación en temas propios de la ADRES. <https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano> Manual de Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención.
- Política institucional de servicio al ciudadano y compromiso de buen trato al ciudadano. Manual de Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención.
- Nuestra carta de compromiso en la atención al ciudadano que accede a los servicios e información en la ADRES [https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/CARTA%20TRATO%20DIGNO%20ADRES%2004122018\\_.pdf?ver=2018-12-06-111544-910](https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/CARTA%20TRATO%20DIGNO%20ADRES%2004122018_.pdf?ver=2018-12-06-111544-910).
- Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano): es un documento que da los lineamientos y recomendaciones para mejorar la comunicación de las entidades del Estado con los ciudadanos, de manera clara, precisa y concreta.
- Trámites y Otros Procedimientos administrativos: Se relacionan los trámites y OPAS con que cuenta la entidad y que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales se encuentran a disposición de los usuarios a través del portal web de la ADRES <https://www.adres.gov.co/Transparencia>.
- Portafolio de servicios de la ADRES, herramienta de consulta que tiene como propósito presentar su oferta de servicios a los ciudadanos o grupos de interés con quien tienen contacto, promoviendo el acceso a información de interés. <https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano>.

- Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición. En consideración al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, los funcionarios de la ADRES darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Toda solicitud que ingrese por una PQRSD con respecto a Seguridad y Privacidad de la Información debe ser remitida al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES, quienes serán los encargados de validar la solicitud de Autorización de tratamiento de datos personales.
- Frente a los derechos de los titulares en política de protección de datos personales, Supresión (Solicitar la eliminación de un dato personal siempre que no exista un deber legal o contractual de mantenerlo almacenado o registrado por parte del responsable), serán remitidos a al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES para su validación y respuesta al peticionario.
- Con el propósito de validar que la herramienta dispuesta en la página web esté disponible y funcionando, se establece como punto de control, que el gestor de operaciones diariamente valida que la herramienta dispuesta en la página web esté disponible y funcionando. Cada vez que se evidencie fallas en la herramienta de PQRSD de la página web, se debe reportar a la DGTIC dependencia encargada del correcto funcionamiento de la herramienta.
- El gestor de operaciones, diariamente verifica que la línea 01800 se encuentra operando y que los usuarios pueden contactar a la entidad telefónicamente. Cada vez que se evidencie fallas en la línea 018000 y el centro de contacto reporte a la ADRES, se contacta al operador telefónico de la ADRES con el fin de que evalúe las causas de la falla y se pueda subsanar en el menor tiempo posible.
- Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial con las directrices relacionadas con: Gestión de Activos de Información, Clasificación de la información, Control de acceso, respaldo y restauración de la información y Privacidad y confidencialidad de la información para lo cual:
  - La asignación de perfiles en las herramientas colaborativas de la ADRES será responsabilidad del líder del proceso o el que este delegue.
  - Cuando aplique, las copias de respaldo de la información que se maneje dentro de este procedimiento serán ejecutadas por parte de la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información, previa solicitud del líder del proceso, en donde se indique: que se respalda, cuando se respalda y cada cuanto se debe respaldar la información. De igual manera, es responsabilidad del líder del proceso validar que las copias realizadas se puedan restaurar y no se presente problemas de integridad de la información

**4 REQUISITOS LEGALES:** Ver Normograma del Proceso.

**5 DEFINICIONES:** Ver Glosario.

**6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:**

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Atender los usuarios por los canales de atención dispuestos para atención presencial y telefónico	<p>Los agentes del centro del contacto o GO y/o responsables de Atención al Ciudadano asignado, cada vez que atiendan a un usuario que acuden en busca de orientación y asesoría en temas relacionados con la Entidad identificando las inquietudes o requerimientos del ciudadano o usuario, por cualquiera de los canales de atención presencial y/o telefónico en los horarios establecidos por la entidad para cada canal ingrese una llamada en el horario de lunes a viernes de 7am a 6 pm y sábados de 8 am a 1 pm por la línea gratuita o si es el PBX de la ADRES de lunes a viernes de 8am a 5:00 pm atienden las llamadas de los usuarios por línea Gratuita Nacional 018000423737 o PBX de la ADRES 432 27 60, acción que se genera por el canal telefónico de los usuarios que acuden en busca de orientación y asesoría en temas relacionados con la Entidad identificando las inquietudes o requerimientos del ciudadano o usuario.</p> <p>Si la atención es por el canal telefónico o presencial remitirse a la actividad No.2</p> <p>Si la llamada ingresa por el PBX de la ADRES remitirse a la actividad No.16</p>	<p>GO y/o agentes del centro del contacto</p> <p>Responsable de generar la atención</p>	Solicitud del ciudadano o usuario registrado en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad
PC 2	Validar con el ciudadano el tratamiento de datos personales	<p><b>Descripción de la Actividad:</b></p> <p>Los agentes del centro del contacto o GO y/o responsables de Atención al Ciudadano asignado, cada vez que atiendan a un usuario por el canal telefónico o presencial, validan con el ciudadano el tratamiento de datos personales</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b></p> <p>Los agentes del centro del contacto o GO y/o responsables de Atención al Ciudadano asignado, cada vez que atiendan a un usuario por el canal telefónico en el horario de lunes a viernes de 7am a 6 pm y sábados de 8 am a 1 pm por la línea gratuita o por el canal presencial o el PBX de la ADRES de lunes a viernes de 8am a 5:00 pm, validan con el ciudadano el tratamiento de datos personales informando al ciudadano que sus datos serán tratados de acuerdo a la normatividad vigente en la resolución 1581 de protección de datos</p>	GO responsable de generar la atención y/o agentes del centro del contacto	Registro de la solicitud del ciudadano en Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>personales. Con el propósito de dar cumplimiento a la ley 1581 y evitando violar la normatividad vigente.</p> <p>¿El ciudadano acepta el tratamiento de sus datos personales?</p> <p><b>SI:</b> Remitirse a la siguiente actividad</p> <p><b>NO:</b> Se informará al ciudadano que el tratamiento a su solicitud será clasificado como anónima en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, el cual contiene la opción para la clasificación del usuario o grupo de interés como persona jurídica, natural o anónima. Paso siguiente debe remitirse a la siguiente actividad</p> <p>PC Identificar si la solicitud del usuario es en Otras lenguas nativas SI pasar actividad No. 12 NO pasar a la siguiente actividad</p>		
3	Registrar al ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad	<p>Cada vez que es atendido un usuario por el canal presencial o telefónico registra al ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD CRM de la Entidad, para la gestión de las (peticiones, quejas reclamos, sugerencias o denuncias), acción que se genera contando con usuario y clave emitida por la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, dependencia encargada de habilitar los permisos de ingreso a los usuarios que tramitaran las PQRSD, con el fin de atender las solicitudes de información de los ciudadanos.</p> <p>Posterior de acceder al Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, por medio de usuario y contraseña se procede a seleccionar un nuevo caso desde el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad. registrando los siguientes datos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diligenciar título de caso, de acuerdo al requerimiento del Usuario.</li> <li>Diligenciar el número del documento del ciudadano.</li> <li>Diligenciar correo electrónico y teléfono.</li> </ul> <p>Remitirse a la siguiente actividad.</p>	Los agentes del centro del contacto	Registro de datos básicos del ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.
<b>4 PC</b>	Validar si es competencia del GO de	Descripción de la Actividad:	GO de atención al ciudadano y/o Agentes del	Registro de la solicitud del usuario

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	atención al ciudadano y/o Centro de contacto brindar respuesta verbal al ciudadano	<p>Cada vez que usuario es atendido por el canal presencial o telefónico, se valida si es competencia del Centro de contacto brindar respuesta verbal al ciudadano.</p> <p>Descripción del punto de Control:</p> <p>Cada vez que es atendido un usuario por el canal presencial o telefónico en los horarios establecidos por la entidad, se valida si es competencia del Centro de contacto o gestor de operaciones de atención al ciudadano brinda respuesta verbal presencial o telefónica al ciudadano acción que se genera dando la orientación o asesoría correspondiente al tema solicitado, de acuerdo con el catálogo de servicios de la ADRES dispuesto en la intranet del Centro de Contacto, con el fin de brindar una respuesta inmediata al ciudadano de ser posible, evitando reproceso o radicando como Petición, generando aumento de PQRSD.</p> <p>¿El Agente puede brindar respuesta inmediata?</p> <p>SI: el agente del centro de contacto o gestor de operaciones de atención al ciudadano, cada vez que identifique que puede brindar la orientación inmediata de acuerdo al requerimiento del usuario, registra al ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se genera seleccionando ORIENTACIÓN como el canal de entrada de la solicitud (correo electrónico, virtual o WEB, presencial o correspondencia PBX y telefónico) en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, ingresando por medio de usuario y contraseña, acción que no se registra como PQRSD en el sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.</p> <p>El agente del centro de contacto registra en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad los siguientes datos básicos del ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diligenciar la dependencia y tema de la consulta del ciudadano.</li> <li>• Diligenciar en el campo establecido en la herramienta un resumen de la orientación brindada al ciudadano</li> <li>• Archiva el registro en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.</li> <li>• Informa al ciudadano que lo remitirá a una breve encuesta de satisfacción con el fin de calificar el servicio.</li> </ul> <p>Pasar a la actividad No.13 Encuesta de satisfacción.</p>	Centro de Contacto	<p>en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.</p> <p>Un numero de caso arrojado por el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p><b>PC Si el agente del centro de contacto o gestor de operaciones de atención al ciudadano del canal presencial, cada vez que identifique que puede brindar la orientación inmediata de acuerdo al requerimiento del usuario y escalarlo a un segundo nivel, remitirse a la actividad No. 5</b></p> <p>Como evidencia de cuenta con el registro de la solicitud del usuario en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad. Remitirse a la siguiente actividad</p> <p><b>NO:</b> pasar a la siguiente actividad El agente del centro de contacto o gestor de operaciones de atención al ciudadano procede a radicar su petición "Verbal", en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, clasificándola como PQRSD y no como orientación.</p> <p>Cada vez que el ciudadano solicite que se le radique la petición como verbal, se crea el caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad y lo escala a primer nivel de atención al ciudadano de la ADRES, acción que se genera habilitando en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, campo "Escalar" SI con el fin que el GO y/o responsables de Atención al Ciudadano lo reasigne a la dependencia competente para brindar respuesta. Ver Procedimiento canal de PQRSD Virtual y Correspondencia</p> <p>Si la inquietud del ciudadano fue resuelta por los agentes de centro de contacto o gestor de operaciones de atención al ciudadano, se registra el caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad y finalizaría el procedimiento sin escalarlo a un primer nivel.</p> <p>Si es necesario escalar a un primer nivel de atención remitirse a la siguiente actividad después de registrar el caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad con los siguientes datos básicos del ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diligenciar título de caso, de acuerdo al requerimiento del Usuario</li> <li>• Diligenciar el número del documento del ciudadano</li> <li>• Diligenciar correo electrónico, dirección de correspondencia y teléfono</li> <li>• Diligenciar Ciudad y Departamento del usuario.</li> </ul>		

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligenciar la dependencia y tema de la consulta del ciudadano.</li> <li>Diligenciar en el campo establecido en la herramienta un resumen de la petición del ciudadano, seguido por habilitar la opción guardar con el fin de generar el registro en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, informando al usuario el número de radicado, orientándolo para que ingrese a la página web de la entidad y se registre el sistema.</li> </ul> <p>El Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad arroja un número de caso.</p> <p>El agente del centro de contacto puede orientar al ciudadano que si requiere radicar su petición lo puede realizar a través del portal WEB de la ADRES en el cual podrá inscribirse como persona natural o Jurídica diligenciando el formulario dispuesto en el Portal, en el cual podrá adjuntar los soportes que considere necesarios.</p> <p><a href="https://www.adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano">https://www.adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano</a></p> <p>En caso de que la inquietud del ciudadano no pueda ser resuelta por los agentes del centro de contacto o Gestor de operaciones remitirse al PROCEDIMIENTO GSCI-P02_Procedimiento_Canal_Virtual y Correspondencia ORFEO</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>		
5	Validar si la respuesta a la orientación o asesoría es de segundo nivel	El GO responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto, cada vez que identifique que la respuesta debe ser brindada por un segundo nivel o área misional en tiempo real. Seguir con la siguiente actividad	Responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto	Validación del nivel de atención
6	Identificar la dependencia competente de realizar el trámite	Cada vez que se valida que la petición está bien clasificada, se identificará la dependencia competente de realizar el trámite. Acción que se genera seleccionando en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, la Dirección o dependencia encargada de brindar respuesta a la petición del ciudadano, posterior a la identificación de acuerdo al contenido de la solicitud del ciudadano con el fin de identificar la dependencia responsable del trámite.	Responsable de generar la atención y/o Agente del centro de contacto	Clasificación del grupo dentro de la dependencia o Dirección de brindar respuesta en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad



<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
7	Contactar al funcionario del área misional	Cada vez que se requiera escalar a un segundo nivel la orientación o asesoría dado que son temas técnicos de las áreas misionales y posterior a la definición de la clasificación de la petición del usuario, se contactará al funcionario del área misional, acción que se genera dado que el responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto, cuenta con un listado de contactos en cada uno de los temas de acuerdo a la clasificación de los grupos y dependencias, llamado telefónico que se realiza con el fin de solicitar si es posible la atención inmediata, evitando con esto reproceso al ciudadano ya que se encuentra presente en la entidad. Registrando la solicitud en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad. Remitirse a la siguiente actividad	Responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto	Registro en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad
<b>8 PC</b>	Contactar al área y/o funcionario competente para atender al ciudadano	<p><b>Descripción de la Actividad:</b> Se valida si el funcionario puede atenderlo inmediatamente.</p> <p><b>Descripción del punto de Control:</b> Cada vez que se contacte al área misional para atender un requerimiento específico de un ciudadano de segundo nivel, se valida si el funcionario puede atenderlo inmediatamente, acción que se genera preguntando en la dependencia correspondiente la disponibilidad para atender en tiempo real al ciudadano, con el propósito de satisfacer la necesidad del ciudadano.</p> <p>¿El funcionario puede atenderlo inmediatamente? SI: El funcionario de las áreas misionales, cada vez que puede atender al ciudadano inmediatamente procede a desplazarse al área de Atención al Ciudadano y le brinda la respuesta de acuerdo con el requerimiento o inquietud del ciudadano. y el Gestor de Operaciones de Atención al Ciudadano y/o agente del centro de contacto, cada vez que identifique que la respuesta fue atendida por el segundo nivel registran la atención brindada en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se realiza registrando los datos básicos del ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, y realizando una breve descripción de la petición del usuario quedando así el registro del caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, de acuerdo a la solicitud del ciudadano y finaliza, solicitando al ciudadano que diligencie encuesta de satisfacción a través de la herramienta creada por la ADRES.</p>	Responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto	Registro del caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, de acuerdo a la solicitud del ciudadano y resultado de la asesoría brindada por un segundo nivel



No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		¿El funcionario no puede atenderlo inmediatamente? remitirse a la siguiente actividad.		
9	Reasignar segundo nivel	Cada vez que se requiera reasignar la solicitud a un segundo nivel teniendo en cuenta que el ciudadano no pudo ser atendido presencialmente de forma inmediata por los funcionarios designados en cada una de las dependencias de la ADRES, acción que se genera en el campo de Servicio de atención al ciudadano, nombrado como segundo nivel, habilitando la opción "SI" del Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, el sistema automáticamente genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable de segundo nivel y del ciudadano anunciando el número del caso para atender. Posterior a la remisión del nuevo caso para atender por medio del Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, remitirse al GSCI-P02_Procedimiento_Canal_Virtual y Correspondencia ORFEO	Responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto	Confirmación de Reasignación segundo nivel notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender
10	Informar el número de caso de la solicitud al ciudadano	<p>Cada vez que el usuario solicite radicar una petición verbal, Informará el número de caso de la solicitud al ciudadano.</p> <p>Una vez registrado en la herramienta con los datos de ciudadano y el requerimiento, informa el número de caso de la solicitud del ciudadano, acción que se genera automáticamente por el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, informando por correo electrónico el número de caso. Finaliza orientando al ciudadano para que se registre en el Portal Ciudadano, Formulario PQRSD en línea para que pueda realizar seguimiento a su solicitud.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.</b></p>	GO y/o responsables de Atención al Ciudadano asignado	Numero de Caso informado por correo electrónico
11	Identificar si la solicitud del usuario es en Otras lenguas nativas	Cada vez que ingrese un usuario a la zona de atención al ciudadano de la ADRES y exponga el requerimiento, se identifica si la solicitud del usuario es en <b>lenguas nativas</b> , acción que se genera de acuerdo a la comunicación verbal que emita el ciudadano, la misma se identifica como petición verbal; de acuerdo a la normatividad vigente; crea el caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, Lo anterior con el fin de generar una respuesta oportuna al ciudadano. Si la solicitud del ciudadano en Otras lenguas nativas remítase a la siguiente actividad. Como resultado de	Responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto	Registro grabación de solicitud en idioma en Otras lenguas nativas en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		esta actividad se cuenta con registro de grabación de solicitud en Otras lenguas nativas en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.		
	Solicitar traducción a la ONIC	Cada vez que se identifique que el usuario expone su solicitud en otras lenguas nativas y no es posible la comunicación en español, se solicitará apoyo a la ONIC, (Organización Nacional Indígena de Colombia), telefónicamente con el fin de contar con la traducción y generar la respuesta al ciudadano.	Responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto	Solicitud telefónica de traducción
	Cargar la respuesta de la solicitud del usuario en el caso creado en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad	Cada vez que se reciba la traducción de una petición y posterior a la creación del usuario en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, se cargará la respuesta de la solicitud del usuario, acción que se genera ingresando a la herramienta del CRM con clave y contraseña. Contando con el cargue de la respuesta en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad. <b>FIN PROCEDIMIENTO EN LENGUAS NATIVAS</b>	GO y/o responsables de Atención al Ciudadano asignado	Cargue de la traducción en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad
12	Registrar al ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD	Cada vez que se identifica que la lengua del peticionario es en castellano, se registra al ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, acción que se genera seleccionando ORIENTACIÓN como tipo de caso en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, ingresando por medio de usuario y contraseña, acción que no se registra como PQRSD en el sistema de gestión de PQRSD de la Entidad. Desde el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad, registra los siguientes datos básicos del ciudadano: • Diligenciar título de caso, de acuerdo al requerimiento del Usuario • Diligenciar el número del documento del ciudadano • Diligenciar correo electrónico y teléfono • Diligenciar ciudad y Departamento • Diligenciar la dependencia y tema de la consulta del ciudadano. • Diligenciar en el campo establecido en la herramienta un resumen de la orientación brindada al ciudadano. Como resultado de esta acción se cuenta con Registro del ciudadano en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.  Si el ciudadano requiere radicar por correspondencia escrita la PQRSD y no solicita que se realice a través del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad el responsable de generar la atención y/o agente del centro de contacto, le proporciona el formato GSCI-F01 el cual surte el trámite establecido en el manual de servicio al ciudadano para el trámite de Gestión PQRSD canal virtual y correspondencia.		

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Remitirse al GSCI-P02_Procedimiento_Canal_Virtual y Correspondencia ORFEO		
13	Solicitar Calificar el servicio prestado	<p>Cada vez que se brinde la información al ciudadano acerca del requerimiento, se solicita calificar el servicio prestado por:</p> <p>Vía telefónica: acción que se genera informando al ciudadano que lo remitirá a una breve encuesta de satisfacción que está establecida en el Sistema implementado por el centro de contacto de la Entidad, con el fin de calificar y contar con una percepción frente al el servicio prestado.</p> <p>Canal presencial: El sistema de Gestión de PQRSD CRM, cuenta con un campo para que el usuario califique el servicio.</p> <p>Dicha encuesta de satisfacción será digitada por el usuario y registrada en el Sistema implementado por la entidad y el centro de contacto para la toma de decisiones y mejora del servicio.</p>	Agentes del Centro de Contacto	Registro de encuesta de satisfacción digitada por el usuario y registrada en el Sistema implementado o por el centro de contacto
14	Generar informes de Encuestas de Satisfacción	<p>Trimestralmente, se realizará un informe con los resultados de las Encuestas de Satisfacción, actividad que se genera consolidando los resultados obtenidos en el sistema implementado por el centro de contacto y la ADRES para la calificación del servicio.</p> <p>Posterior a la recepción de estos informes el gestor de operaciones de la DAF procede a consolidar en el informe trimestral y semestral que por ley debe ser remitido a la Oficina de control interno y a la Dirección general para su conocimiento y acciones pertinentes.</p> <p>Este informe será un insumo para el Procedimiento de Formulación del Plan Estratégico Institucional</p> <p>Como resultado de esta actividad se cuenta con Informe trimestral y semestral de gestión de PQRSD que contiene el resultado de la encuesta de satisfacción telefónica.</p> <p>Remitirse al procedimiento de Planeación Estratégica Institucional de OAPCR.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS Y/O CIUDADANOS QUE CONTACTAN A LA ENTIDAD POR EL CANAL TELEFÓNICO, PBX O PRESENCIAL.</b></p>	Supervisor del Centro de Contacto	Informe mensual de gestión de PQRSD que contiene el resultado de la encuesta de satisfacción telefónica.
			Responsable de generar la	Registro de llamada en

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
PC 15	Validar la petición telefónica del usuario	<p><b>Descripción de la Actividad atención telefónica PBX:</b></p> <p>Cada vez que ingrese una llamada al PBX, se valida la petición telefónica del usuario acción que se genera analizando la pregunta del ciudadano.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b></p> <p>Cada vez que ingrese una llamada al PBX en el horario de lunes a viernes de la 8am a 5:00 pm, se valida la petición telefónica del usuario, acción que se genera analizando la pregunta del ciudadano de acuerdo al requerimiento o necesidad expuesta vía telefónica con el fin de identificar si la solicitud hace referencia a un primer nivel, o si se requiere de un escalamiento al área técnica. Con el propósito de asesorar adecuadamente al ciudadano, resolviendo los requerimientos de manera inmediata de ser posible o remitiéndolos al área indicada para su tratamiento y gestión en los términos establecidos.</p> <p>¿El usuario requiere escalamiento con el área técnica?</p> <p><b>SI:</b> Cada vez que el usuario requiera a un funcionario o información específica, se consulta el directorio telefónico de funcionarios de la ADRES y traslada la llamada a la extensión allí registrada. Como evidencia se procede a solicitar al ciudadano el número de cedula para registrar la llamada en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula</li> <li>• Motivo de la llamada.</li> </ul> <p>GO y/o responsables de Atención al Ciudadano o agente del centro de contacto proceda a transferir la llamada con el área técnica de acuerdo al requerimiento del usuario.</p> <p><b>NO:</b> Cada vez que identifique que la solicitud del ciudadano se puede resolver inmediatamente, a través del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad, se generará la respuesta de primer nivel al ciudadano.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO CUANDO INGRESA LA LLAMADO POR EL PBX DE LA ADRES.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando ingresa una llamada al PBX de la ADRES y el responsable de generar la</p>	atención y/o AGENTE DEL CENTRO DE CONTACTO de Atención al Ciudadano	el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad de la ADRES.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		atención GO y/o responsables de Atención al Ciudadano o agente del centro de contacto establece que puede ser resuelta por el centro de contacto transfiere la llamada a la línea 018000423737, Remitirse a la siguiente actividad.		
16	Transferir la llamada desde el PBX al centro de contacto	<p>El responsable de generar la atención GO y/o responsables de Atención al Ciudadano o agente del centro de contacto cada vez que identifique que la solicitud del ciudadano se puede brindar a través del centro de contacto, transfiere la llamada desde el PBX de atención al ciudadano de la ADRES al centro de contacto acción que se realiza informado al ciudadano que la llamada será trasladada al centro de contacto para que un agente le brinde la atención u asesoría solicitada de la siguiente manera:</p> <p>Con la llamada en línea el GO y/o responsables de Atención al Ciudadano o agente del centro de contacto se selecciona la opción transfer desde el teléfono, marca la línea 018000423737 y una vez conteste el IVR del centro de contacto finaliza la llamada.</p> <p>Remitirse a la actividad No.4.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	Responsable de generar la atención y/o AGENTE DEL CENTRO DE CONTACTO de Atención al Ciudadano	Llamada Transferida al centro de Contacto registrada en el Sistema de gestión de PQRS de la Entidad.

### 7 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	23 de febrero de 2018	Versión Inicial	Diana Torres Rodríguez
02	12 de agosto de 2019	Actualización del manual operativo de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.	Diana Torres Rodríguez
03	8/03/2021	Unificación canal telefónico, presencial y PBX	Andrea Catalina Cuesta

### 8 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Martha Ligia Serna Pulido</b>	<b>Martha Ligia Serna Pulido</b>	<b>Andrea López Zorro</b>



**Procedimiento Canal De Atención  
Presencial, Telefónica Y PBX**

<b>Código:</b>	GSCI-PR01
<b>Versión:</b>	02
<b>Fecha:</b>	12/08/2019
<b>Página:</b>	Página 14 de 13

Gestor de Servicio al Ciudadano	Gestor de Servicio al Ciudadano	Directora Administrativo y Financiera
---------------------------------	---------------------------------	--