

 Icfes	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AGI -OD001
	ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 002
		Fecha: 2026-08-14
Clasificación de la información		Información Pública

PROTOCOLO

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	GLOSARIO	3
4.	DESCRIPCIÓN	5
4.1	Grupos de Interés	5
4.2	Derechos de la ciudadanía con relación al Icfes	7
4.4	Trámites	8
4.5	Servicios u otros procedimientos administrativos (OPAS)	9
4.6	Canales Oficiales de Atención	11
4.7	Experiencia de Servicio en el Icfes	12
4.8	Experiencia en la ventanilla de Atención Presencial	13
4.9	Experiencia en la ventanilla de Correspondencia	16
4.10	Experiencia en la línea nacional telefónica	17
4.11	Experiencia en el canal virtual y medios digitales	17
4.12	Experiencia de Atención Preferencial	19
4.13	Lineamientos generales para la atención a personas en condición de discapacidad	22
4.14	Recomendaciones para atender a la ciudadanía	26

1. OBJETIVO

Garantizar una atención oportuna y de calidad para las solicitudes de la ciudadanía y de los grupos de interés del Icfes. Para lograrlo, se establecen pautas estandarizadas que aplican a todos los canales de atención de la entidad.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a la atención que se brinda de forma presencial, telefónica y virtual. Su fin es asegurar que las necesidades de la ciudadanía y grupos de interés sean resueltas de manera eficiente.

3. GLOSARIO

AGI - BACK OFFICE: Es el conjunto de actividades de apoyo al negocio, es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente, como las labores informáticas y de comunicaciones.

AGI – CIUDADANO: Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimas e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

AGI – CONSULTA: Solicitud de información realizada por los ciudadanos que en algunos casos se puede resolver mediante respuestas contenidas en el listado de preguntas frecuentes.

AGI - CONTACT CENTER: Centro de atención telefónica generado por un tercero.

AGI - CORREO A LA MANO: Servicio para entrega directa de correspondencia a funcionarios.

AGI - CORREO CERTIFICADO: Servicio prestado por una empresa de correos, para el manejo de toda clase de correspondencia que requiera un tratamiento especial. La distribución o entrega se realiza en cada dirección de destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe la correspondencia.

AGI – CORRESPONDENCIA: Se refiere a todos los documentos, comunicaciones escritas o electrónicas, revistas y paquetes que son recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente

del medio utilizado.

AGI - CORRESPONDENCIA DE ENTRADA: Documentos entregados por un usuario/cliente externo a las ventanillas del Grupo de Servicio al Cliente, para su recepción y radicación.

AGI - CORRESPONDENCIA DE SALIDA EXTERNA: Documentos que son enviados por las dependencias, a través del grupo de gestión documental, a un ente externo.

AGI - CORRESPONDENCIA INTERNA: Documentos que son enviados por las dependencias, a través del Sistema Integral de Atención al Ciudadano SIAC, a otra dependencia del ICFES.

AGI – DIGITURNO: Herramienta electrónica dispensadora de fichas, cuyo objetivo es llevar el control de los volúmenes diarios de atención a ciudadanos por los conceptos de información y reclamo de documentos.

AGI - DOCUMENTO URGENTE: Documento que por vencimiento de tiempo para su entrega, necesidad de firma de ente externo o confidencialidad de la información, debe ser entregado de manera prioritaria.

AGI - EMPRESA DE CORREO: Empresa encargada de hacer entrega de correspondencia.

AGI - ENTE EXTERNO: Persona natural o jurídica, cliente o usuario del ICFES.

AGI - MAPA TEMATICO: Son aquellos que permiten ubicar o destacar los aspectos más sobresalientes (naturales o sociales) en un espacio geográfico, en diferentes escalas. "representación de ciertas características de distribución, relación, densidad; así como conceptos abstractos tales como los indicadores de violencia y calidad de vida.

AGI - NÚMERO DE RADICADO: Número que asigna el Sistema Integral de Atención al Ciudadano - SIAC - para la trazabilidad de las comunicaciones de entrada, las internas y las de salida.

AGI - OFERTA DE VALOR: Propuesta claramente diferenciada, apreciada por los grupos sociales objetivo (usuarios) porque les satisface una o más necesidades. Es algo por lo cual los usuarios están dispuestos a dar un reconocimiento o una retribución rentable a quien lo ofrece, y cuyo valor es percibido por quienes lo reciben como

superior al reconocimiento o retribución entregada.

AGI – QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a un hecho o conducta que considera irregular en el quehacer del Icfes.

AGI – RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, al incumplimiento o prestación indebida de un trámite o servicio o a la falta de atención de una solicitud.

AGI - RESPUESTA POR AZAR: Respuesta que los alumnos dan fortuitamente, sin tener en consideración los aspectos evaluados en la prueba.

AGI - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

AGI - SERVICIO AL CLIENTE: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto.

AGI – SIAC: Sistema integrado de Atención al Ciudadano a través del cual se registran las peticiones, quejas y reclamos (PQRS), las comunicaciones escritas que ingresan al Instituto, las comunicaciones internas y las comunicaciones de salida.

AGI – SUGERENCIA: Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites que presta el ICFES.

AGI – TIPIFICACIÓN: Adaptación o acomodación de varias cosas semejantes a un tipo o a una norma común.

AGI – TRÁMITE: Solicitud realizada por un Ciudadano, que genera un producto preestablecido y que requiere, por lo general, del cumplimiento de determinados requisitos para su gestión.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Grupos de Interés

Incluyen a la comunidad educativa y a los particulares que necesiten algún trámite o servicio relacionado con las funciones de la entidad. El proceso de atención tiene como meta principal asegurar una respuesta adecuada a las consultas realizadas por

cualquier medio, en tiempos razonables y de acuerdo con la normativa vigente. La entidad busca ejercer un control efectivo y generar un impacto positivo en la satisfacción de la ciudadanía con sus servicios.

El Icfes identifica y establece las siguientes categorías de las partes interesadas:

Tabla 1. Grupos de Valor e Interés

No.	CATEGORÍAS DE GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
1	Evaluatedos	Corresponde a la ciudadanía que ha presentado alguna de las pruebas que ofrece el ICFES.
2	Grupos de investigación e investigadores	Corresponde a la ciudadanía o entidades que hacen uso de información pública del instituto para investigaciones o que participan en los diferentes procesos de convocatoria generados por el ICFES para fomentar la investigación.
3	Cientes Institucionales	Instituciones públicas o privadas que buscan o contratan productos y servicios de investigación o evaluación ofrecidos por el ICFES.
4	Entes del sector educativo	Organizaciones del sector educativo de orden local, regional o nacional, que utilizan los servicios ofrecidos por el ICFES, o hacen uso de la información producida por la entidad para la toma de decisiones o formulación de política educativa.
5	Proveedores	Personas jurídicas que proveen o abastecen de bienes o servicios a la Entidad.
6	Funcionarios de planta del Icfes	Personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado.
7	Gobierno y órganos de control	Autoridad que tiene por objeto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado y que dan línea en tratados o convenios de nivel nacional e internacional.
8	Instituciones homólogas y referentes	Entidades nacionales o internacionales que por su naturaleza pueden impactar o influir de forma legítima el contexto y estrategia del ICFES, con las cuales podemos crear alianzas, estudios, compartir información, experiencias, buenas prácticas entre otros.
9	Medios de comunicación	Corresponde a terceros que requieren o consultan información del instituto para divulgar o pueden ser replicadores de la información que produce la entidad, también pueden solicitar

No.	CATEGORÍAS DE GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
		espacios para entrevistas, consultas, participaciones del instituto en espacios de divulgación con respecto a un tema específico o general de la gestión del instituto.
10	Usuarios de información institucional	Corresponde a usuarios que hacen uso o consultan información de la gestión o generada por el instituto, los resultados de esta, o han presentado algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información específica y aquellos que por normatividad debemos atender sus necesidades de información periódica.
11	Población con un carácter diferencial	Corresponde a aquellos usuarios que presentan al menos una característica diferencial con respecto a las demás categorías.

Fuente: Icfes, 2024. Daruma - Sistema Inteligente para la Gestión Organizacional

4.2 Derechos de la ciudadanía con relación al Icfes

La ciudadanía, son titulares y disfrutan, con respecto a los servicios del Icfes, de los siguientes derechos:

- A recibir los servicios que ofrece el Icfes, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente.
- A obtener información sobre los servicios y trámites a los que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- A disponer de información sobre los costos económicos de los servicios y trámites recibidos.
- A exigir la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso.
- A recibir información de manera comprensible, completa y continuada, verbal y/o escrita, sobre su solicitud.
- A presentar las diferentes PQRSDf en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley o normatividad aplicable.
- A recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en condición de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o debilidad
- Manifiesta; de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A tener igualdad de trato y acceso a servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.

4.3 Deberes de la ciudadanía con relación al Icfes

La ciudadanía, respecto de los servicios del Icfes, tienen los siguientes deberes individuales:

- Obrar conforme con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos y/o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Cuidar las instalaciones del Icfes y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de estas.
- Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por el Icfes, fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de las fechas establecidas, en las convocatorias para cada uno de los exámenes que realiza el Instituto y sus respectivos procedimientos.
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
- Mantener un trato respetuoso con el personal del Icfes.
- Proporcionar información completa en los casos que el Instituto requiera, para la correcta prestación de sus servicios.
- Acatar la Constitución Política y la normatividad vigente.

4.4 Trámites

El Icfes cuenta con 5 trámites registrados en el Portal Único del Estado Colombiano:

Tabla 2. Trámites registrados en el Portal Único del Estado Colombiano

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN
Pre Saber	Inscripción, aplicación y resultados Examen de Pre Saber: (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
Saber 11	Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber 11°: (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
Saber Validación BACHILLERATO ACADÉMICO	Inscripción, aplicación y resultados Examen de Validación del Bachillerato: (Decreto 299 de 2009, resolución 596 de 2011).
Saber Pro - Saber TyT	Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber Pro y Saber TyT: (Ley 1324 de 2009 y Decretos 3963 de 2010 y Decreto 4216 de

TRÁMITES	DESCRIPCIÓN
	2009).
Reconocimiento de exámenes presentados en el exterior	Decreto 299 de 2009, resolución 596 de 2011.

4.5 Servicios u otros procedimientos administrativos (OPAS)

El Icfes cuenta con 8 servicios u OPAS inscritos en el portal único de trámites.

Tabla 3. Servicios u OPAS inscritos en el portal único de trámites

SERVICIOS / OPAS	DESCRIPCIÓN
Solicitud de usuario Icfes (Antes código de primera promoción)	Este servicio está asociado a los trámites de inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° y de inscripción, aplicación y resultados del Examen Pre Saber 11° (Examen de Ensayo). Su propósito es generar un código con el cual se identifican las instituciones educativas ante el Icfes para ingresar a nuestra plataforma y llevar a cabo los procesos de inscripción a los exámenes.
Corrección de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad y/o cambio legal de nombres	Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen Pre Saber (Examen de Ensayo), inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es realizar las correcciones por errores de digitación en los registros realizados al examen (nombres, apellidos, tipo de documento y número de documento) y/o cambio legal de nombre por reconocimiento o situaciones legales. Se debe generar en las fechas establecidas según la publicación del calendario del año en mención o posterior a la publicación de resultado.
Certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes	Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber T y T, Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es certificar para la legalización o apostilla de los documentos que son expedidos por el Icfes para que estos tengan validez en el exterior y cumplir con los requisitos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

SERVICIOS / OPAS	DESCRIPCIÓN
Resultados agregados de instituciones educativas	Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es ofrecer al público la información correspondiente a los resultados agregados de los establecimientos educativos de todo el país en las pruebas Saber 11° y Saber Pro, con el fin de que éstos generen planes de acción y mejora para fortalecer la calidad educativa del país.
Verificación de títulos expedidos por Icfes	Este servicio está asociado al trámite, inscripción, aplicación y resultados del Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a la ciudadanía y a las empresas una herramienta por medio de la cual pueden confirmar la validez del diploma y/o el acta de grado expedidos por el Icfes.
Verificación de los resultados Saber 11° y Validación del bachillerato	Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a los jefes de admisión de las instituciones de educación superior la verificación de resultados del Examen de Estado Educación Media (Saber 11°), obtenidos por los aspirantes interesados en ingresar a los diferentes Programas de Educación Superior.
cont de resultados históricos Data Icfes (antes FTP)	Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es brindar al público una base de datos con los resultados a nivel general de las pruebas aplicadas por el Icfes, la cual está dirigida a investigadores, grupos de investigación, etc. Que quieran usar esta información en estudios.
Certificaciones relacionadas con los resultados de los exámenes Saber 11° y Saber Pro	Este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11° e inscripción, aplicación y resultados del Examen Saber Pro. Su propósito es ofrecer certificados relacionados con la presentación y resultados de los exámenes practicados por el Icfes como el certificado de asistencia para el Examen Saber Pro y el certificado de puesto para Saber 11° desde el año 2008 hasta el año 2015.

4.6 Canales Oficiales de Atención

El Icfes pone a disposición de la ciudadanía sus tres canales oficiales de atención para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF). Estos están diseñados para garantizar una comunicación clara y accesible, ya sea de forma verbal o escrita, y en diferentes idiomas o lenguas nativas oficiales de Colombia.

Con lo anterior la entidad busca garantizar mecanismos sencillos y claros para que la ciudadanía pueda cubrir sus necesidades en cuanto a la oferta del Icfes, para ello, también se puede acceder a formatos alternativos, como las peticiones verbales en wayuu y en kriel, pensadas para grupos étnicos y culturales.

El Instituto busca innovar a través de medios alternativos en sus canales de atención para ofrecer una experiencia de servicio flexible y diferencial a la ciudadanía y acorde con la demanda del trámite o servicio ofrecido. Es por esto por lo que, a través de sus tres canales oficiales –(virtual, telefónico y presencial)-, ofrece distintos medios digitales para garantizar que cada interacción sea eficiente y satisfactoria, anticiparse y entregar información de primera mano a la ciudadanía.

Entre los medios digitales de atención del canal virtual, se encuentran las salas de atención masiva de TEAMS, Chatbot, turno en espera presencial, llamada virtual, llamada en espera, IVR o audio respuesta transaccional, entre otros. Además, la ciudadanía puede acudir a los entes que ejercen control sobre la entidad para presentar cualquier tipo de comunicación.

Para lo anterior, la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales se aplicará a los archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por el Icfes, considerado como responsable y/o encargado dicho tratamiento. Por su parte, la ciudadanía en la interacción con la entidad a través de sus canales de atención y en el marco de dicha política podrá autorizar al Icfes para hacer uso de los datos personales que registre o suministre, para las finalidades allí descritas. Cuando el uso de medios sea masivo y/o tenga alguna

particularidad similar, la entidad pondrá a disposición de la ciudadanía las condiciones de uso respectivas el medio de atención. Así mismo el Icfes no se hace responsable por las opiniones y comentarios emitidos por otros participantes comoquiera que el contenido que generen aquellos es su responsabilidad, so pena de las acciones y civiles y penales a que haya lugar, también el Icfes se reserva el derecho de retirar en cualquier momento, y a su criterio, los mensajes y/o usuarios que vayan en contra de las reglas del chat o de la legislación vigente.

Tabla 4. Canales de atención a la ciudadanía

Ícono	Canal	Medio	Horario de atención
	Virtual	Salas de Teams	Atención de 8:00 am a 4:00 pm. Este canal de atención NO es permanente y el link de acceso se publica en la página web cuando se considera pertinente para resolver de manera grupal o personalizada las preguntas más frecuentes.
		Formulario Electrónico	Ingresa con un clic a nuestro Formulario de PQRSDF o Formulario de otros trámites las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
		Chat con agente en tiempo real	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Telefónico	Línea nacional en Bogotá	601 9156101 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Presencial	Ventanillas de atención	Calle 26 No 69 – 76, Torre 2, piso 16, Edificio Elemento, Bogotá. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
		Radicación de correspondencia	Calle 26 No 69 – 76, Torre 2, piso 16, Edificio Elemento, Bogotá. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

4.7 Experiencia de Servicio en el Icfes

En nuestras instalaciones en Bogotá

El Icfes ofrece un canal de atención presencial para que la ciudadanía pueda realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia. El contacto es directo y personalizado. Funciona en la sede del Icfes en Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en la sede de la Entidad ubicada en la calle 26 No 69 – 76 Torre 2, piso 16, Edificio Elemento, Bogotá y correspondencia de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Los funcionarios de la ventanilla del Icfes estarán uniformados con camisa y chaleco institucional, y deberán mantener su estación de trabajo limpia, ordenada y disponible para su atención.

Ingreso a la sede del Icfes en Bogotá

Para ingresar a la sede del Icfes en Bogotá, la ciudadanía debe presentar su documento de identidad en la recepción de la Torre 2 “Fuego” del edificio Elemento, ubicado en la calle 26 No. 69 -76. El personal de recepción registrará el ingreso y lo anunciará al personal de seguridad física del piso 16, donde se encuentra ubicada la Unidad de Atención a la ciudadanía.

Una vez autorizado el acceso, la ciudadanía deben pasar por un arco de seguridad con detector de metales, el personal de seguridad revisará los maletines, paquetes, correspondencia y demás elementos personales, la ciudadanía también deberán registrar el ingreso de computadores y otros dispositivos electrónicos.

El personal de seguridad orientará a la ciudadanía para tomar el ascensor al piso 16. Al ingresar al piso, el personal de seguridad saludará cordialmente a la ciudadanía. El servicio de atención a la ciudadanía cuenta con tres módulos. La ciudadanía puede tomar un turno para ser atendidos por un asesor. El orden de atención se basa en el número de turno, y se da prioridad a personas mayores, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad. Al finalizar la atención, la ciudadanía puede calificar la satisfacción con el servicio recibido.

4.8 Experiencia en la ventanilla de Atención Presencial

Turno de atención en la sede del Icfes

Para ser atendido en una ventanilla de la sede del Icfes en Bogotá, la ciudadanía debe:

- Ingresar a la Unidad de Atención a la ciudadanía.
- Tomar un turno en la máquina dispensadora.
- Esperar en la sala de espera hasta que su número de turno sea llamado.
- Las personas de la tercera edad, las mujeres embarazadas y las personas en condición de discapacidad tienen prelación en la atención.

Aspectos para tener en cuenta a la hora de brindar un buen servicio a los usuarios

Contacto inicial

Tabla 5. Antes del servicio

Presentación de los puestos de trabajo	Presentación personal de los agentes de servicio	Ventanilla
Es un factor importante en la percepción que la ciudadanía tiene de una entidad. Por ello, es necesario que los espacios físicos donde se trabaja estén limpios, ordenados y libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.	La presentación personal de los agentes de servicio también es importante, ya que influye en la percepción que la ciudadanía tiene de las personas y de la Entidad.	Mantener el espacio de trabajo limpio y ordenado es importante para mejorar la reducir productividad, el estrés y crear una buena impresión.

Tabla 6. Durante el servicio

Contacto visual Hacer contacto visual con el ciudadano desde que se acerca, sonreír y saludar de inmediato	Saludo De manera amable, usando la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?"
Nombre Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, usando el título de cortesía correspondiente.	30 segundos En los primeros 30 segundos, generar una buena impresión con un trato cordial, espontáneo y sincero
Atención completa Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto	Verificar la necesidad Confirmar que se entiende la necesidad del ciudadano con frases como: "Entiendo que usted requiere..."
Respuestas claras Responder a las preguntas del ciudadano de forma clara y precisa, con base en los documentos oficiales de la Entidad.	Documentos completos De acuerdo con el tipo de solicitud, el asesor de servicio requerirá los documentos completos para tramitar la PQRSDF

Explicación de ausencia Si el colaborador debe retirarse del puesto, debe explicar al ciudadano por qué debe hacerlo, ofreciéndole un tiempo estimado de espera. Al regresar, agradecerle por esperar	Solicitud no resuelta Si la solicitud no puede ser resuelta de fondo de forma inmediata, se le preguntará al ciudadano si desea esperar en la sala mientras se resuelve el trámite o ser contactado vía telefónica para dar respuesta el mismo día de ser posible
Respuestas claras Responder a las preguntas del ciudadano de forma clara y precisa, con base en los documentos oficiales de la Entidad.	Documentos completos De acuerdo con el tipo de solicitud, el asesor de servicio requerirá los documentos completos para tramitar la PQRSDf.
Explicación de ausencia Si el colaborador debe retirarse del puesto, debe explicar al ciudadano por qué debe hacerlo, ofreciéndole un tiempo estimado de espera. Al regresar, agradecerle por esperar	Solicitud no resuelta Si la solicitud no puede ser resuelta de fondo de forma inmediata, se le preguntará al ciudadano si desea esperar en la sala mientras se resuelve el trámite o ser contactado vía telefónica para dar respuesta el mismo día de ser posible.

Al finalizar el servicio

Al finalizar la atención, el servidor informará a la ciudadanía sobre los pasos a seguir y preguntará si tiene alguna otra consulta.

Si la solicitud no puede resolverse de inmediato, se debe gestionar de manera adecuada y prioritaria para asegurar una respuesta oportuna. Esto puede incluir el escalamiento a un nivel superior o la solicitud de información a otras áreas. Los últimos 30 segundos de la atención deben dedicarse a confirmar la satisfacción de la ciudadanía. Para ello, el servidor puede despedirse de manera cordial y confirmar que la solicitud ha sido completada.

La percepción de un ciudadano que se siente valorado y atendido se construye desde el inicio. Por lo tanto, el servidor debe recibirlo con un tono de voz amable, una postura abierta y una actitud de interés.

4.9 Experiencia en la ventanilla de Correspondencia

Recepción de correspondencia o radicación presencial

Cuando una persona ingresa a la Unidad de Atención a la ciudadanía, se le orienta a que se acerque a la ventanilla de Correspondencia para radicar o entregar documentos o paquetes. El orden de atención es de acuerdo con la llegada de la persona, pero tienen prioridad las personas de la tercera edad, las mujeres embarazadas y las personas en condición de discapacidad.

El horario de atención en la ventanilla de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de manera continua.

Tabla 7. Actividades en el proceso de radicación de salida

1	2	3
Reciben los documentos entregados por las dependencias.	Si se trata de documentos que se deben enviar a través del Sistema de Gestión Documental del Instituto, se deben recibir, escanear y crear el correspondiente radicado.	Verificar que los documentos físicos a enviar estén en un sobre cerrado, debidamente rotulados con los datos del remitente y destinatario
4	5	6
Realizar la entrega documental al proveedor de mensajería especializada, registrando adicionalmente la salida de documentos en el formato Icfes Control entrega personal de correspondencia AGI-FT006	Generar el despacho de correspondencia haciendo uso del sistema instalado en el equipo para tal fin.	Realizar el registro de salida en el Sistema de Gestión Documental del Instituto.

Finalización del servicio

En la finalización del servicio, el área de correspondencia debe:

- Entregar a la ciudadanía el número de radicado con el que se registró la comunicación ingresada o PQRSDF.
- Retroalimentar a la ciudadanía sobre los pasos a seguir e indicar que se le estará respondiendo a su solicitud en el menor tiempo posible. Preguntarle a la ciudadanía si hay algo más en que pueda servirle.

4.10 Experiencia en la línea nacional telefónica

La atención telefónica es un canal de comunicación importante, ya que permite brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable a la ciudadanía. El personal del Icfes debe seguir las siguientes recomendaciones para brindar una atención telefónica de calidad:

- Saludar a la ciudadanía de forma amable y respetuosa.
- Establecer el nombre de la ciudadanía y dirigirse a él por su nombre.
- Escuchar atentamente la solicitud de la ciudadanía.
- Brindar la información o realizar el trámite solicitado de forma clara y precisa.
- Ofrecer ayuda adicional si la ciudadanía lo requiere.
- Despedirse de la ciudadanía de forma amable.
- Utilizar un tono de voz claro y pausado.
- Evitar interrumpir a la ciudadanía.
- No utilizar términos técnicos o jargón que la ciudadanía no pueda entender.
- Hacer uso de lenguaje claro.
- Ser paciente y comprensivo.

Mecanismo de comunicación telefónica

Línea de atención a la ciudadanía: (601) 9156101, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

4.11 Experiencia en el canal virtual y medios digitales

El canal virtual ofrece a la ciudadanía y grupos de interés diferentes medios de atención, que permiten brindar un servicio ágil y eficiente. El personal seguirá recomendaciones para brindar una atención virtual de calidad:

- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Ser cortés y respetuoso.
- Responder las preguntas y solicitudes de la ciudadanía de forma completa y

oportuna.

- Ofrecer ayuda adicional si la ciudadanía lo requiere.

Este canal integra los diferentes medios de atención electrónica, mediante las tecnologías digitales y de comunicación. El acceso es a través del portal de canales de atención del Icfes. www.icfes.gov.co /canales de atención.

Medios digitales

El Instituto cuenta en su canal virtual con medios de atención que facilitan la comunicación de la ciudadanía con la entidad. Estos permiten a la ciudadanía comunicarse de manera ágil y sencilla, sin necesidad de desplazarse a las oficinas del instituto. La oferta de canales oficiales de atención de la Entidad es fija (Canal, virtual, presencial y telefónico), por otra parte, la oferta de medios digitales del canal virtual es flexible, esto quiere decir que, dependiendo de la necesidad de la ciudadanía, en ese sentido, por ejemplo, si la necesidad es de atención masiva se puede habilitar el medio de atención masivo (salas de TEAMS) y deshabilitar medio virtuales que no cubran la demanda, por ejemplo (chat en línea con un agente).

El principal es el medio de atención

- Escrito, del canal virtual. El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), a través del portal institucional. Para utilizar este servicio, la ciudadanía podrá:
 - Ingresar a **www.icfes.gov.co**.
 - Seleccionar **"Atención y servicio a la ciudadanía"**.
 - Seleccionar **"PQRSDF y otros trámites"**.
 - Hacer clic en el enlace **"Radique aquí sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones"**.

Este medio garantiza que las solicitudes de la ciudadanía sean recibidas y gestionadas de forma eficiente, cuando se requiere un adjunto o soporte por escrito, o cuando la ciudadanía prefiere contactar a la entidad por dicho medio, de manera autónoma y en cualquier horario. Estas PQRSDF quedan registradas, para dar respuesta de acuerdo con los términos de Ley establecidos.

- **Salas de Atención masiva en TEAMS** Este espacio abre la comunicación directa entre el

Icfes y la ciudadanía, buscando solución en un primer contacto, con enfoque diferencial e inclusivo. Se podrá, consultar y saber cómo descargar resultados en línea o con envío por correo electrónico. De lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

- **Chat con agente en tiempo real:** se pueden realizar consultas sobre trámites y servicios del Icfes a través de un servicio en línea. En este servicio, la ciudadanía puede conversar con un funcionario del Icfes de forma escrita para recibir orientación, de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm
- **Chatbot o asistente virtual:** es una herramienta tecnológica donde se pueden realizar consultas generales con respuesta inmediata, entre ellas resultados, citaciones y/o información general de la oferta de trámites y servicios de la entidad.
- **IVR o audio respuesta transaccional:** una herramienta tecnológica donde se pueden realizar consultas generales con respuesta inmediata, entre ellas resultados, citaciones y/o información general de la oferta de trámites y servicios de la entidad, lo anterior a través de la línea nacional (601 9156101).
- **Turno virtual** una herramienta tecnológica donde se puede agendar a una hora específica una cita en las instalaciones del Icfes para consultar información general de la oferta de trámites y servicios de la entidad, lo anterior a través de la página www.icfes.gov.co.
- **Llamada virtual:** una herramienta tecnológica donde se puede agendar a una hora específica una llamada del Icfes para consultar información general de la oferta de trámites y servicios de la entidad, lo anterior a través de la página www.icfes.gov.co.

Es importante precisar que, el Icfes puede ofertar los anteriores, distintos medios de atención, y/o uno o varios simultáneamente, con el fin de atender a la demanda y necesidades de los grupos de interés, teniendo en cuenta el volumen de las transacciones recibidas para garantizar una correcta atención y servicio a la ciudadanía.

4.12 Experiencia de Atención Preferencial

El Icfes, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, "Estatuto de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", y de la Ley 1581 de 2012, "Protección de Datos Personales", establece los siguientes lineamientos para

la atención preferencial de la ciudadanía en situaciones particulares:

Adultos mayores, mujeres embarazadas, madres/padres con bebé en brazos.

Los adultos mayores, mujeres embarazadas y madres/padres con bebé en brazos tendrán prelación sobre los demás usuarios y serán atendidos en el orden de llegada dentro de este mismo grupo de personas.

Niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes tendrán la prelación sobre los demás usuarios y serán atendidos en el orden de llegada dentro de este mismo grupo de personas. Se les tratará con respeto y se les dará la atención que requieren.

Personas en situación de vulnerabilidad

Las personas en situación de vulnerabilidad tendrán prelación sobre los demás usuarios y serán atendidos en el orden de llegada dentro de este mismo grupo de personas. Se les brindará un trato amable y comprensivo, reconociendo su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

Grupos étnicos minoritarios

Los grupos étnicos minoritarios tendrán prelación sobre los demás usuarios y serán atendidos en el orden de llegada dentro de este mismo grupo de personas. Se les brindará un trato respetuoso y se les brindará la atención en su idioma nativo, si así lo solicitan.

Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Las personas que hablan una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia tendrán prelación sobre los demás usuarios y serán atendidos en el orden de llegada dentro de este mismo grupo de personas. Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que llegasen a presentar los grupos Étnicos, fueron reglamentadas por el decreto 1166 de 2016, del cual se destaca el siguiente artículo:

ARTÍCULO 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Es importante tener en cuenta los siguientes lineamientos para recibir las PQRSDF en lenguas nativas y atención de los Grupos Étnicos:

- Aplique el protocolo general de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención personalizada de la Unidad de Atención a la ciudadanía. Si el peticionario se comunica a través del centro de contacto la grabación de la llamada será el registro de la solicitud de la ciudadanía.
- Capturado el vídeo, registre la solicitud de la ciudadanía en el formulario virtual de PQRSDF del Icfes especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura. - Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- Una vez recibida la traducción del documento se remitirá a la Unidad de Atención a la ciudadanía como responsable del trámite de la respuesta a la petición (Primer y/o Segundo Nivel de Atención).
- La Unidad de Atención a la ciudadanía evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta.
- Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
- Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de

la Unidad de Atención a la ciudadanía.

- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través de la Unidad de Atención a la ciudadanía, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.
- Si la PQRSDF es presencial y/o telefónica se debe grabar para seguir la indicación anteriormente mencionada y garantizar las respuestas a la ciudadanía que requiere del Icfes.

Las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

Accesibilidad arquitectónica

Las instalaciones del Icfes cuentan con accesibilidad arquitectónica para personas en condición de discapacidad, incluyendo:

- Acceso para sillas de ruedas y perros guías.
- Ascensores y unidades sanitarias adaptados.
- Mobiliario independiente del área de circulación.
- Puerta de entrada con espacio y tamaño adecuado.
- Vigilante de apoyo para el acceso de personas en condición de discapacidad.
- Ventanillas de atención presencial de tamaño adecuado.

Accesibilidad comunicativa

Ofrece los siguientes canales de atención para personas en condición de discapacidad:

- Canal de Atención Virtual: Radicado de peticiones, quejas y reclamos.
- Canal Telefónico: Asesoría personalizada en tiempo real.
- Canal de Atención Presencial (Ventanilla): Prioridad en la atención.

4.13 Lineamientos generales para la atención a personas en condición de discapacidad

Los Asesores, funcionarios y demás personal del Icfes deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales al momento de atender la solicitud de un ciudadano en condición de discapacidad:

- Conocer los diferentes tipos de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas en condición de discapacidad como si fueran niños o niñas.
- Evitar hablarles en tono aniñado o comportamientos similares.
- Mirar a la ciudadanía con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona en condición de discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y las personas en condición de discapacidad pueden considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice palabras en diminutivo para definir la discapacidad o términos y frases que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas en condición de discapacidad.

El término apropiado es personas en condición de discapacidad

Se debe dar el tiempo suficiente a la persona para que exprese su requerimiento y esperar a que termine de comunicar su solicitud antes de interrumpirle.

Verificar que la información entregada haya sido comprendida, realizar retroalimentación con la ciudadanía y de ser necesario repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas en condición de discapacidad visual

Las personas en condición de discapacidad visual tienen derecho a una atención preferencial y digna en las instalaciones del Icfes. Para ello, el personal del Instituto debe seguir los siguientes lineamientos:

- Durante la atención no se debe halar a la persona de la ropa o del brazo para transmitirle información.
- Informar a la persona sobre la actividad que se está realizando para atender a su solicitud.

- Si se requiere firmar algún documento, puede indicarle a la persona con claridad frases como “sobre el escritorio, al frente suyo se encuentra el documento, a su mano izquierda encuentra el bolígrafo” o preguntar a la ciudadanía si requiere de algún apoyo adicional que por favor le comunique.
- Si la persona viene con un perro guía evitar separarlo de la ciudadanía, no distraer ni consentir al canino.
- Si la persona solicita refuerzos para movilizarse de un lugar a otro al interior de la sala, puede posar la mano de la ciudadanía indicándole que se apoye en su hombro o brazo.
- Validar con la ciudadanía que la información entregada ha sido comprendida.
- Si el Asesor de servicio debe retirarse del puesto deberá informarle al a la persona en condición de discapacidad visual antes de dejarla sola. Cuando entregue documentos deberá explicarle a la ciudadanía la información contenida en las hojas o formatos facilitados.

Personas de talla baja

- Las personas de talla baja tienen derecho a una atención preferencial y digna en las instalaciones del Icfes. Para ello, el personal del Instituto debe seguir los siguientes lineamientos:
- Se debe tratar al peticionario con el protocolo de atención presencial, en este caso el espacio debe ser apropiado para garantizar la atención a todas las personas en ventanilla ya que el espacio es amplio y accesible.
- Se debe tratar a la ciudadanía como adultos teniendo en cuenta su edad cronológica y no usar apelativos o tratarlos como niños o niñas.

Personas con sordoceguera

- Las personas con sordoceguera tienen derecho a una atención preferencial y digna en las instalaciones del Icfes. Para ello, el personal del Instituto debe seguir los siguientes lineamientos:
- Presentarse con la persona informando que se encuentra disponible para brindar la atención, tocando su hombro o brazo.

- Ubíquese de forma frontal, haciendo contacto visual con la persona, ya que se desconoce si la persona conserva su capacidad visual.
- Si se evidencia que la persona hace uso de audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente las palabras.
- Estar atento si la persona asiste con acompañante y consultar cual es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Personas en condición de discapacidad sensorial auditiva a través de los canales de videollamada y/o presencial con atención en lengua de señas

Las personas en condición de discapacidad auditiva tienen derecho a una atención preferencial y digna en las instalaciones. Para ello, el personal del Instituto debe seguir los siguientes lineamientos:

- Revisar y actualizar sus conocimientos sobre la lengua de señas colombiana.
- Ser claro y preciso al transmitir información en lengua de señas.
- En caso de hablar con la persona de frente, articular las palabras en forma clara y pausada.
- Evitar voltearse mientras habla, cubrirse la boca o gesticular de forma exagerada.
- Cuidar el lenguaje y expresividad corporal, si no entendió algo, pedir a la ciudadanía que lo repita o escriba.
- Al momento de hacer contacto con personas en condición de discapacidad auditiva, el Asesor de servicio de la Unidad de Atención a la ciudadanía se podrá contactar con el Centro de Relevó con el propósito de garantizar una comunicación bidireccional entre el asesor y la persona sorda.

Apoyo con la herramienta del Centro de Relevó para la atención presencial

La Unidad de Atención a la ciudadanía se apoya con la herramienta tecnológica del Centro de Relevó, suministrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MinTIC. Esta herramienta permite que las personas sordas que se

acercan a las instalaciones del Icfes puedan ser atendidos en igualdad de condiciones, además comunicarse con los asesores que se encuentran en el canal de atención presencial, de la misma manera solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en el Icfes.

4.14 Recomendaciones para atender a la ciudadanía

El principal objetivo de una comunicación escrita clara es adaptar el mensaje a la audiencia a la que va dirigida. Para ello, es fundamental utilizar un lenguaje sencillo y directo que evite la ambigüedad, asegurando que la información sea fácilmente comprensible para toda la ciudadanía.

Lenguaje Verbal y No Verbal

Al interactuar con la ciudadanía, el personal del Icfes debe mantener una comunicación verbal y no verbal que demuestre respeto y profesionalismo. Esto incluye utilizar un tono de voz apropiado y un lenguaje claro y cortés.

Se debe evitar el uso de informalismos, como emplear términos afectuosos no profesionales (por ejemplo, “linda”, “mi amor”, “cielo”). El trato debe ser siempre respetuoso, dirigiéndose a la ciudadanía como “señor” o “señora”, seguido del nombre que este prefiera.

Atributos del buen servicio

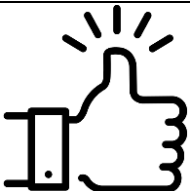
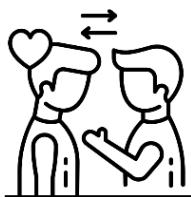
Tabla 8. Atributos del buen servicio

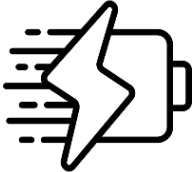
	La postura Mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
	Expresividad en el rostro Mirar a los ojos al ciudadano, saludar cordialmente al ciudadano y le indicará la puerta de acceso a la Unidad de Atención al Ciudadano
	Comportamiento Evitar actividades como chatear, hablar por teléfono o interactuar con otros compañeros, a menos que sean necesarias para completar la atención solicitada.

	Habilidades El colaborador debe identificar, clasificar y diligenciar correctamente la información del grupo de interés, el trámite o convocatoria, la con la descripción. Además, debe cerrar o finalizar la petición siempre y cuando se haya dado solución de fondo.
---	---

El servicio de atención a la ciudadanía busca servir a la ciudadanía teniendo en cuenta los siguientes atributos:

Tabla 9. Otros atributos del buen servicio

	Confiable En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas
	Amable El trato debe ser cortés pero también sincero
	Respetuoso Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias
	Empático El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar
	Incluyente Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones

	Oportuno Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario
	Efectivo Debe resolver lo solicitado

Los colaboradores y servidores públicos del Icfes deben brindar una atención con actitud de servicio, adoptando una postura corporal adecuada. En la atención a la ciudadanía se debe:

- Escuchar atentamente la necesidad expuesta por la ciudadanía.
- Evitar interrumpir a la ciudadanía mientras habla.
- Comprometerse solo con lo que pueda cumplir.
- Generar una experiencia agradable del buen servicio a la ciudadanía.

Respuestas negativas a solicitudes

Cuando sea necesario comunicar una respuesta negativa a una solicitud, el funcionario debe ofrecer una explicación clara y fundamentada de las razones por las cuales no es posible proceder. Se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Explicar a la ciudadanía los motivos por los cuales su solicitud no puede ser atendida.
- Ofrecer alternativas viables, demostrando interés genuino por su situación y el deseo de encontrar una solución.
- Validar que la ciudadanía haya comprendido la respuesta negativa, las razones que la sustentan y las opciones que se le han presentado.

Atención a personas sobresaltadas

En situaciones donde la ciudadanía exprese inconformidad, desinformación o confusión, el colaborador debe mantener una actitud profesional, respetuosa y amigable. Es fundamental evitar la agresividad verbal, los gestos y posturas corporales que puedan ser interpretados como hostiles.

Ante estas circunstancias, se debe:

- Escuchar atentamente a la ciudadanía, sin interrumpirlo, permitiendo que se exponga su situación para saber cómo orientarlo de la mejor manera.
- Evitar entrar en una discusión.
- No calificar el estado de ánimo de la ciudadanía ni pedirle que se calme.
- Mantener un tono de voz moderado para acompañar a la ciudadanía durante el proceso.
- Hay que recordar que la situación no es personal, ya que la queja o reclamo está dirigida al servicio que presta la entidad.
- Solicitar apoyo al jefe inmediato únicamente en caso de que la situación requiera de un apoyo adicional.
- Verificar que se hayan explorado todas las alternativas para la ciudadanía.
- Cerrar la interacción garantizando a ver respondido y atendido de fondo a lo que se requiere por parte de la ciudadanía.

Referencias

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2023).
- Protocolo de atención a la ciudadanía.
- https://www.dane.gov.co/files/banco_datos/ProtocoloAtencionCiudadano.pdf
- Departamento Nacional de Planeación [DNP], Programa Nacional de Atención a la ciudadanía. (2013). Protocolos de servicio a la ciudadanía.
- Departamento Nacional de Planeación [DNP], Programa Nacional de Atención a la ciudadanía. (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.
- Departamento Nacional de Planeación [DNP], Programa Nacional de Atención a la ciudadanía. (2015). Guía de servicio y atención incluyente.

- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación [ICFES]. (s. f.).
- ICFES. Recuperado el 6 de octubre de 2022, de <https://www.icfes.gov.co/>
- Superintendencia de Industria y Comercio [SIC]. (2023). Protocolo de atención a la ciudadanía (Cartilla).
- <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2023/Cartilla%20protocolo%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano.pdf>
- Superintendencia de Transporte. (2021). Protocolo de atención a la ciudadanía.
- https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_12/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. Protocolo de atención a la ciudadanía.
- Protocolo de atención a la ciudadanía.
- ICETEX. Protocolo de atención a la ciudadanía. Protocolo de atención a la ciudadanía
<https://web.icetex.gov.co/documents/20122/144117/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones-PQRSF.pdf>