

# **Protocolo de Funcionamiento de la Ventanilla Única**

## **1. Objetivo**

Establecer los lineamientos para el funcionamiento de la Ventanilla Única en la sede central de la institución educativa pública, garantizando una atención eficiente y centralizada a la comunidad educativa en un horario extendido de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

## **2. Alcance**

Este protocolo aplica a todo el personal administrativo encargado de la atención en la Ventanilla Única, así como a todos los usuarios internos y externos que requieran realizar trámites, solicitudes, consultas, o recibir información en la institución educativa.

## **3. Horario de Atención**

La Ventanilla Única queda ubicada en la recepción de la sede central de la institución y funcionará de lunes a viernes, en el siguiente horario:

- Mañana: 7:00 a.m. - 12:00 p.m.
- Tarde: 1:00 p.m. - 6:00 p.m.

Se establecerá un turno de rotación para el personal encargado de asegurar la atención continua durante todo el horario de operación.

## **4. Servicios Prestados**

La Ventanilla Única ofrecerá los siguientes servicios:

- Recepción y radicación de documentos.
- Información sobre procesos de inscripción y matrícula.
- Orientación sobre trámites académicos y administrativos.
- Recepción de quejas, sugerencias y peticiones.
- Gestión de citas con directivos o docentes.
- Entrega de material informativo de la institución.

## **5. Procedimientos de Atención**

### **5.1 Recepción de Usuarios**

- Al ingresar a la Ventanilla Única, el usuario será recibido por un funcionario, quien le solicitará el motivo de su visita.
- El funcionario registrará la solicitud en el sistema de atención al ciudadano y entregará un número de radicado al usuario.

### **5.2 Radicación de Documentos**

- Todos los documentos presentados en la Ventanilla Única serán radicados en el sistema con un número de seguimiento.
- El funcionario entregará al usuario un comprobante de radicación con el número de seguimiento.

### **5.3 Consulta de Información**

- Los usuarios podrán realizar consultas presenciales o a través de medios electrónicos (correo institucional o teléfono).
- El funcionario encargado revisará la consulta y, si es necesario, redirigirá al usuario al área competente.

### **5.4 Gestión de Citas**

- Las solicitudes de citas con directivos o docentes se registrarán en el sistema.
- Se le informará al usuario la fecha y hora de la cita, que será coordinada de acuerdo con la disponibilidad del solicitante y del personal de la institución.

## **6. Normas de Conducta**

- El personal de la Ventanilla Única deberá brindar un trato respetuoso y cortés a todos los usuarios.

- Se garantizará la confidencialidad de la información manejada en todos los trámites.
- Los usuarios deberán respetar el turno de atención y seguir las indicaciones del personal de la Ventanilla Única.

## **7. Manejo de Incidencias**

- En caso de que un usuario presente una queja o reclamo, el funcionario de la Ventanilla Única tomará nota y generará un reporte, que será escalado al área correspondiente para su resolución.
- Se dará respuesta a las quejas y reclamos en un plazo máximo de quince días hábiles.