

SCORE DE CALIFICACIÓN Atención a Comunicaciones Escritas - PQRS				
CLASIFICACIÓN	CÓDIGO ITEM	ÍTEM PRINCIPAL	%	DESCRIPCIÓN
Error No Crítico - ENC	1	Seguridad y redacción en la comunicación	25%	El profesional demuestra actitud de servicio generando vínculo de empatía con el ciudadano, funcionario y/o entidad, proyectando que la comunicación sea clara, profesional, (sin repetir información ya suministrada) y cumpla con las políticas de seguridad para proteger la información del usuario. Las respuestas emitidas deberán corresponder a la consulta efectuada, evitando supuestos, apreciaciones en primera persona Eje: yo haría..., Yo le voy a enviar..., etc. y/o tercera persona de manera abrupta. Eje: Ellos son los encargados de...; yo les envío la información a ellos... etc.
	2	Estructura y presentación de la comunicación	25%	El profesional remite su respuesta a la comunicación asignada, con buena presentación, llevando un orden lógico, justificando el texto y sin dejar espacios innecesarios, color, tipo de y tamaño de letra conforme a lineamientos, buscando generar una buena imagen del documento y de la entidad.
	3	Lenguaje Claro y Positivo	25%	El profesional emplea un vocabulario claro, positivo y sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas. Atañe a la forma en que se solicitan datos y la forma en que se contesta al ciudadano, funcionario y/o entidad, dentro de la comunicación emitida, utilizando palabras de empatía ante las diferentes situaciones y las normas de etiqueta correspondientes, como evitar la escritura en mayúsculas y usar frases de cortesía, (se debe evitar el uso de lenguaje técnico y palabras o frases negativas).
	4	Personalización	25%	El profesional cumple con los protocolos establecidos de atención dirigiéndose al ciudadano, funcionario y/o entidad según corresponda, de forma correcta y completa: para género masculino - Señor/Doctor dirigiéndose por su nombre y/o apellido, para género femenino - Señora/Doctora dirigiéndose por su nombre y /o apellido y para entidades publicas o privadas - Señores. El uso del nombre, debe ser equiparado dentro de la comunicación y no uso en extremo, al punto de convertirlo en una muletilla.
Error Crítico de Usuario Final - ECUF	5	Identifica motivo y/o consulta del usuario	25%	El profesional realiza la validación específica (normatividad, bases de consulta, aplicativos, conceptos de otras áreas, expedientes, etc.), necesarios para detectar la necesidad específica del ciudadano, funcionario y/o entidad. Ejecuta correcto análisis de la información brindada y detecta claramente el tipo de requerimiento para solucionarlo.
	6	Brinda la información correcta y completa	25%	El profesional maneja y proporciona de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano, funcionario y/o entidad, basado en la correcta y completa consulta de los aplicativos, bases, expedientes, etc., demostrando comprensión tanto de la información obtenida por parte del ciudadano, funcionario y/o entidad, como la proporcionada al mismo. Garantiza que la respuesta y/o promesa de servicio esté enfocada y corresponda a las directrices fijadas por la entidad, tales como requisitos, costos, medios de pago, tiempos de respuesta, etc., de acuerdo al trámite solicitado. Indica el proceso correspondiente a la solución utilizando adecuadamente las plantillas para generar respuestas , según el requerimiento del ciudadano, funcionario y/o entidad, en el momento preciso de la comunicación
	7	Tiene buen trato y es amable	25%	El profesional es tolerante e identifica el tipo de ciudadano, funcionario y/o entidad. Mantiene una actitud con permanente interés por ofrecer solución a sus requerimientos sin alterarse ni usar malos tratos explícitos en su comunicación escrita, tales como: groserías, lenguaje irónico, brusco y/o humillante, que no permitan generar una experiencia memorable. Brinda valor agregado en cada una de sus respuestas.
	8	Digitación, ortografía y redacción	25%	El profesional presenta una correcta redacción en la comunicación escrita, registro de bases y aplicativos, cuidando en todo momento las reglas de ortografía y redacción , entre otros elementos como el uso de abreviaciones, emoticones o palabras escritas de manera incompleta o incorrecta.
Error crítico de Negocio - ECN	9	Gestión de la comunicación	17%	El profesional valida y registra de forma correcta y completa, conforme a lineamientos del área: 1. El destinatario o remitente, 2. Asunto de la comunicación, 3. Selecciona el firmante designado por el área, 4. Relaciona y carga los anexos, 5. Relaciona la copia interna y/o externa de la respuesta, 6. Selecciona el revisor de ciclo ad hoc, 7. Realiza la radicación relacionada en los casos a que haya lugar y 8. Garantiza el medio de respuesta indicado en la comunicación.
	10	Tipifica correctamente la gestión	17%	El profesional tipifica su gestión diariamente, de forma correcta y completa en las bases o formatos de acuerdo con el tipo de solicitud gestionada y según los parámetros de la entidad o área, haciendo claridad en las observaciones del proceso realizado y otras actividades generadas en la gestión diaria
	11	Adjunta los documentos en los sistemas	17%	• El profesional garantiza la carga completa y correcta de los documentos remitidos en la comunicación, necesarios en el sistema indicado para completar el trámite.
	12	Direcciona adecuadamente al ciudadano, funcionario y/o entidad	17%	El profesional realiza direccionamiento correcto a otras áreas de la entidad u otras entidades por competencia, según corresponda de acuerdo con el requerimiento del ciudadano, funcionario y/o entidad, acorde con las políticas de la compañía.
	13	Escala correctamente la comunicación	17%	El profesional identifica, verifica y realiza el escalamiento de la comunicación al área y/o funcionario encargado (a) según lineamientos.
	14	Realiza las correcciones solicitadas por el revisor	17%	El profesional corrige de manera oportuna la respuesta generada, cuando el revisor se lo requiere, logrando que el ciudadano tenga la información completa y necesaria.
Error Crítico de Cumplimiento - ECC	15	Brinda Información Confidencial	50%	El profesional velará por la seguridad de la información confidencial del ciudadano y/o funcionario, de tal manera que no brinde datos confidenciales a terceros (nombres, teléfonos, cedula, etc.), así mismo se abstiene de informar al ciudadano, funcionario y/o entidad, procesos internos que impriman imagen negativa al negocio como inconvenientes en aplicativos, actualización de información importante, fallas internas de procesos y/o funcionarios etc.
	16	Uso adecuado de las herramientas de trabajo	50%	El profesional hace buen uso de sus herramientas de trabajo al no realizar ni recibir información personal por el interno. Maneja adecuadamente las herramientas de trabajo sin disminuir intencionalmente el ritmo laboral (no bloquea, no accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización.