

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

Secretaría General

1. Definición

Este documento tiene como objetivo orientar a los servidores administrativos de las unidades académicas y administrativas que conforman el equipo de atención al ciudadano, sobre la manera en la que se gestionan, tramitan y atienden las necesidades de orientación y respuesta al ciudadano.

Su finalidad es mejorar y ordenar la interacción entre los gestores de atención al ciudadano, los servidores universitarios y la ciudadanía, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta y la experiencia en la atención, tanto para los usuarios como para quienes se encargan de su atención.

2. Contenido

2.1. Derechos y deberes de los ciudadanos

DERECHOS

Conforme lo establece el artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, todos los ciudadanos tienen derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o a través del Aplicativo Institucional de PQRS dispuesto por la Universidad.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación, trámite o información y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones y solicitudes en los plazos establecidos.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores universitarios.
7. A conocer el estado de las actuaciones administrativas y académicas en las que tenga interés, además de aportar a ellas los documentos que considere pertinentes para su valoración.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

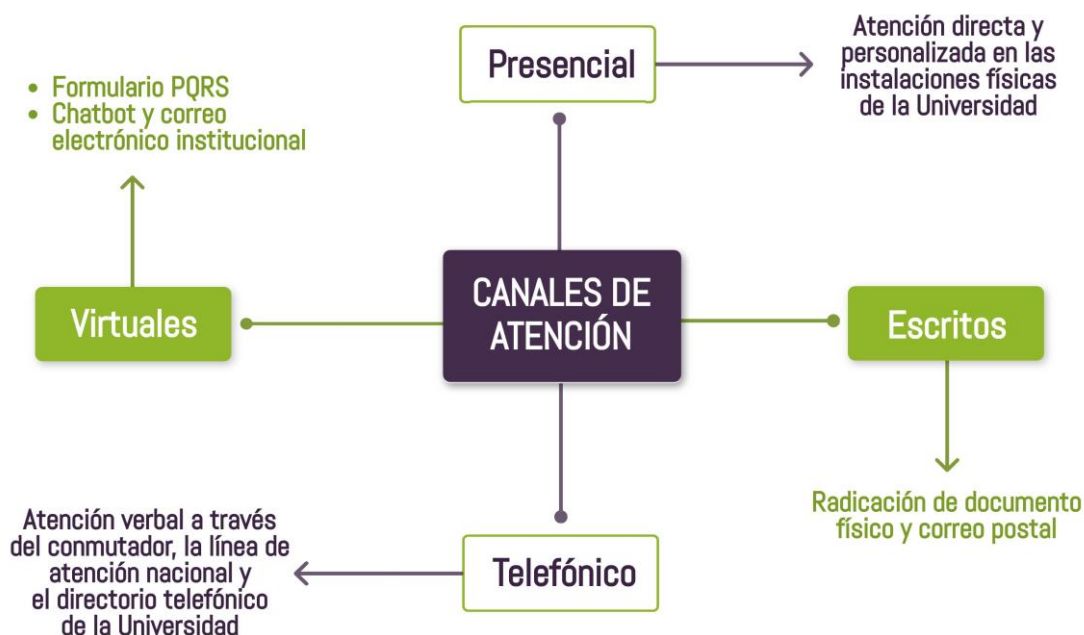
DEBERES

Así mismo, el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, fija para los ciudadanos los siguientes deberes frente a los servidores y autoridades universitarias:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Utilizar apropiadamente los diferentes canales de atención a los ciudadanos dispuestos por la Universidad.

2.2. Canales de atención al ciudadano

La Secretaría General de acuerdo con las políticas institucionales y la Ley 1755 de 2015, dispuso los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Universidad de Antioquia, a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar la prestación de un servicio, iniciar un trámite y radicar una PQRS sobre temas de competencia de la institución. Estos canales son:



2.2.1 Canal escrito.



2.2.1.1 Ventanilla única.

Las solicitudes escritas deberán presentarse en la Oficina de Correspondencia o Ventanilla Única, la cual está ubicada en la Calle 70 No. 52-21 Medellín, en frente al Edificio de Extensión de ciudad universitaria. Estas pueden ir dirigidas al Secretario General, al Coordinador de Atención al Ciudadano, a los Gestores de Atención al Ciudadano en las unidades académicas y administrativas.

Los empleados encargados de la correspondencia deberán dar curso a la solicitud a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la petición. El funcionario que recibe la documentación deberá registrar la información en el formulario de Atención al Ciudadano y así mismo informar al ciudadano el número respectivo de radicación.

En este espacio también es posible recibir peticiones verbales, éstas serán atendidas por el funcionario que presente la atención y serán así mismo radicadas en el formulario dispuesto por la Universidad.

2.2.1.2 Peticiones escritas a través de formato diligenciado.

La Universidad de Antioquia cuenta con un formato diligenciable que se encuentra en la página web, el cual puede ser descargado de manera que pueda ser impreso y enviado por correspondencia, o si el ciudadano lo desea, podrá ser entregado presencialmente en la Ventanilla Única.

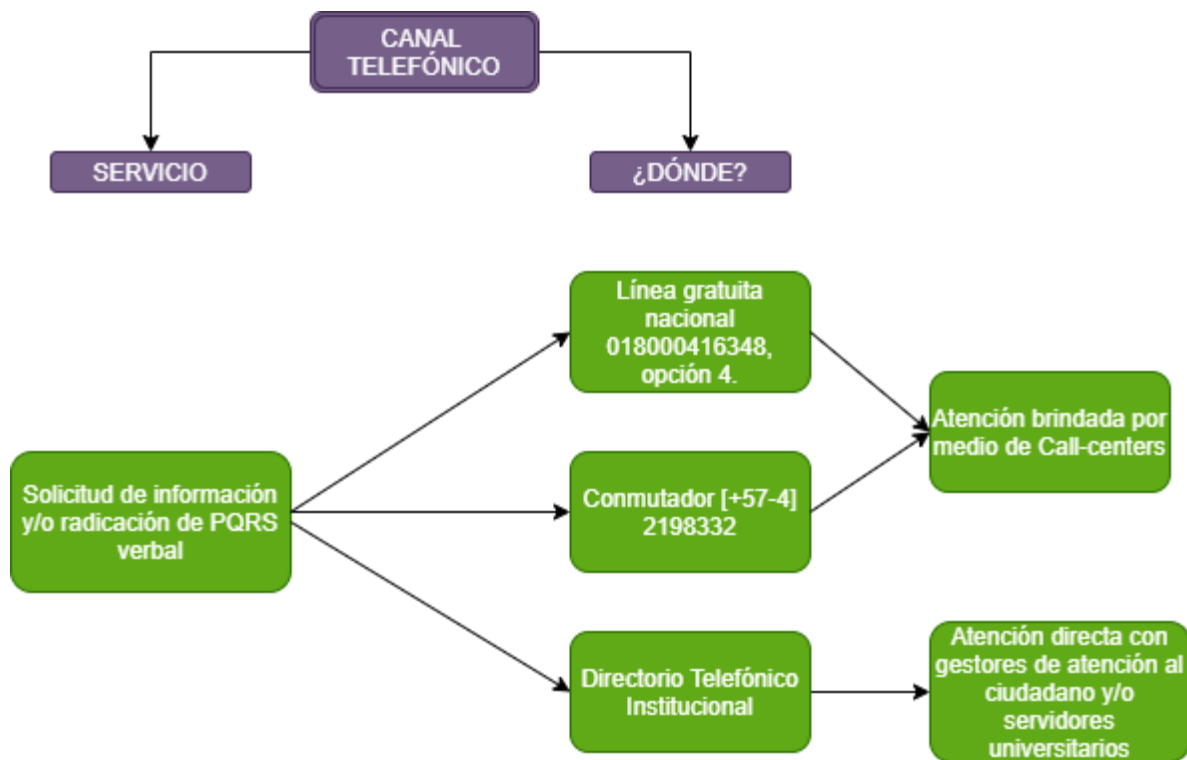
Recomendaciones generales:

SG-PT-01, Versión: 01

<La impresión o copia magnética de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

- Antes del servicio.
 - Asegurarse de que el sistema esté operando de manera adecuada.
 - Es preferible que la persona encargada de recibir la correspondencia llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público para que cuente con el tiempo necesario para tener todo listo para realizar sus funciones de manera adecuada.
 - Tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Durante el servicio.
 - Saludar haciendo contacto visual de modo que se manifieste en su rostro la disposición para servir. “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Universidad de Antioquia”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en que lo puedo ayudar?”.
 - Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.
 - Admitir los documentos que el ciudadano quiere radicar, si el documento no es de competencia de la institución, informar de esta circunstancia al ciudadano.
 - Abrir el sobre y verificar el contenido y los anexos.
 - Registrar en el sistema hora y fecha de recibo.
 - Asignar número de radicado a cada documento, esta debe realizarse en un estricto orden de llegada o salida. Estos números no deben estar repetidos, tachados o enmendados. Esto conforme al procedimiento de gestión documental y el sistema de información establecido por la Universidad.
- Al finalizar el servicio.
 - Proporcionar al ciudadano el número de radicación, el cual deberá llevar una firma en la copia de recibido, en caso de que el ciudadano lleve una.
 - Informar al ciudadano el proceso que sigue la institución.
 - Si el requerimiento no es competencia de la Unidad, Facultad o Instituto o va dirigido a otra institución, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

2.2.2 Canal telefónico.



Es posible acceder al Directorio Telefónico Institucional por medio de la página web www.udea.edu.co en el sitio de transparencia y acceso a la información pública.

Recomendaciones generales:

- Responder la llamada de manera respetuosa y amable; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Conservar una postura natural y relajada; el comportamiento puede ser proyectado por la voz.
- Si no se cuenta con auriculares, sostener el teléfono con la mano contraria a la que se usa para escribir, con la finalidad de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información que el ciudadano requiere.
- Conocer todas las funciones del teléfono.
- Tener a la mano un listado de sedes de la Institución, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar conversar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Previo a la llamada:

- Verificar que los elementos (computador, teléfono, auriculares) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Ponerse al día con las novedades del servicio mientras se estuvo fuera del turno.
- Comprobar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo poner una llamada en espera o cómo transferir una llamada.
- Tener a la mano el listado de las extensiones a las que posiblemente deba transferir una llamada.
- Tener acceso a los sistemas y a las herramientas brindados por la institución para la prestación del servicio.
- Contar con un inventario actualizado de los servicios y trámites de la institución, la unidad, facultad o instituto responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada:

- Procurar atender la llamada antes del tercer tono.
- Es fundamental saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la institución, el nombre del gestor de atención al ciudadano y/o servidor universitario y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “En qué le puedo ayudar?”

Durante la llamada:

- Escuchar atentamente y tomar nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que requiere el ciudadano, sin interrumpirlo, así lo solicitado no sea competencia del gestor de atención al ciudadano o el servidor universitario.
- Si se puede resolver lo solicitado, dar la información completa y asegurarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que lo solicitado no sea de competencia del gestor de atención al ciudadano o el servidor universitario, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner la llamada en espera:

- Si se debe transferir la llamada a otra dependencia, pedir al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el gestor de atención ciudadana o servidor universitario competente.
- Marcar el número de la extensión, esperar a que contesten e informar a quien contesta que le será transferida una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) lo que el ciudadano necesita (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin verificar primero que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un gestor de atención al ciudadano o servidor universitario que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomar sus datos con nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le

informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no se puede dar respuesta en el momento:

- Si no es posible resolver la solicitud de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- En caso de tener que colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe infirmar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta una demora en la solicitud, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el caso de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si por falta de información hubo alguna dificultad para responder lo solicitado, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor tiempo posible.
- Luego de recibir la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada:

- Verificar con el ciudadano la comprensión de la información que se le suministró y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda ayudar.
- Explicar al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitir al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro gestor de atención al ciudadano o servidor universitario, informarle y corroborar que la llamada fue devuelta.
- Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la institución.

2.2.3 Canal virtual.



Las solicitudes presentadas por medios electrónicos dispuestos por la Universidad serán registradas en el formulario de PQRS y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente si así lo solicita, en los términos y condiciones señalados.

El funcionario que reciba la petición deberá ingresarla al aplicativo, y, cuando advierta que no es de su competencia, a más tardar al día hábil siguiente, la redirigirá al Coordinador de Atención al Ciudadano, en el correo atencionciudadano@udea.edu.co

Las peticiones registradas por este medio, tendrán como datos de fecha, hora de radicación, y número que le asigne el aplicativo de atención al ciudadano.

2.2.3.1 Aplicativo electrónico o formulario de registro de PQRS:

La Universidad de Antioquia ha diseñado un aplicativo que se encuentra en el portal web de la institución, en el enlace de transparencia y acceso a la información.

A través de este aplicativo podrán realizarse las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones sobre los temas de competencia de la institución, sin que sea necesario establecer un protocolo adicional. No obstante se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

2.2.3.2 Chat bot institucional:

El Chat bot UdeA se encuentra habilitado a través de la aplicación de WhatsApp versión business, un desarrollo específico para organizaciones.

Está configurado con bots que son sistemas de inteligencia programada que facilitan la experiencia de los usuarios, a través de interacciones rápidas y sencillas, configuradas previamente de acuerdo con el banco de preguntas frecuentes de atención al ciudadano.

Es posible acceder al Chat Bot UdeA agregando a tu celular el número de contacto 3003482984 o a través del enlace directo →
https://api.whatsapp.com/send?phone=0573003482984&text=Hola%20Bot%20UdeA&source=&data=&app_absent=

Para obtener información precisa es importante atender a las opciones que el menú del Bot ofrece. En caso de requerir información adicional puede elegir la opción de hablar con un agente, esta opción está disponible en el horario de lunes a jueves de 8 a. m – 5 p. m o viernes de 7 a. m – 4 p. m.

Recomendaciones generales:

- Los ciudadanos necesitan información clara, oportuna y completa. Por tanto, los gestores de servicio al ciudadano y los servidores universitarios deben:
- Informarse sobre los protocolos, lineamientos o formatos de atención definidos por la Universidad para responder a las peticiones de los ciudadanos.
- Tener conocimiento de los trámites y servicios que presta la institución, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano con frases cortas que faciliten la fluidez y comprensión en la conversación.
- Evitar utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas –un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Utilizar símbolos, caritas, emoticones, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin responder al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evitar tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre en segunda persona.

En el contacto inicial.

Se deben tener presentes las siguientes pautas de relacionamiento.

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o gestor de atención al ciudadano acceda al chat.
- El chat virtual está configurado para enviar automáticamente el saludo inicial. No duplique el saludo.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, pregunte al ciudadano si se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.

En el desarrollo del servicio:

- Si la solicitud realizada no es clara, preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”
- Una vez comprendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se debe utilizar frases como: “Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita”.
- Si el ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente. Para lo que es posible usar plantillas como: “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

En la finalización del servicio:

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para corroborar que entendió la respuesta.
- No cerrar la ventana del chat sin confirmar que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano ingrese de nuevo al chat virtual.
- Una vez confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. Con plantillas como: “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al final nuestro servicio. Hasta pronto”.

2.2.3.3 Página web institucional.

Para acceder a la página web institucional de Atención al ciudadano seguir la siguiente ruta: Ingresar a www.udea.edu.co, en la pantalla de inicio hacer click en “Menú” y luego en “Institucional”, al hacer click en esta parte se podrá observar la opción “Atención al ciudadano” hacer click aquí.

En la página web institucional es posible encontrar información complementaria respecto a la Coordinación de Atención al ciudadano, los canales de atención, trámites y servicios, preguntas frecuentes, transparencia y acceso a la información, notificaciones judiciales y por aviso e informes.

Preguntas frecuentes.

La página institucional de la Coordinación de Atención al Ciudadano cuenta con un espacio de “Preguntas frecuentes” el cual consta de un conjunto de preguntas y respuestas resultado de cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

2.2.3.4 Correo electrónico.

Recomendaciones generales:

- El gestor de atención al ciudadano es responsable del uso de su cuenta de correo, de manera que no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para enviar cadenas, ni tratar temas personales o mensajes con contenidos que puedan afectar la institución.
- Los correos electrónicos solo se imprimiran en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Recuerde que la notificación de la respuesta a las PQRS debe hacerse a través del aplicativo institucional diseñado para ese fin, y no desde el correo electrónico de los servidores universitarios.
- Cuando un ciudadano realice una petición al correo electrónico de cualquier servidor universitario, éste servidor deberá reenviarla al correo: atencionciudadano@udea.edu.co o registrar la PQRS en el aplicativo institucional.
- Determinar el tema del mensaje de manera claro y conciso en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” indicar el destinatario principal. Esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al dar respuesta a un mensaje rectificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunos casos se envía copia a muchas personas con el fin de que sepa que “yo sí contesté”, lo cual genera que se

ocupe de manera innecesaria la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la institución.

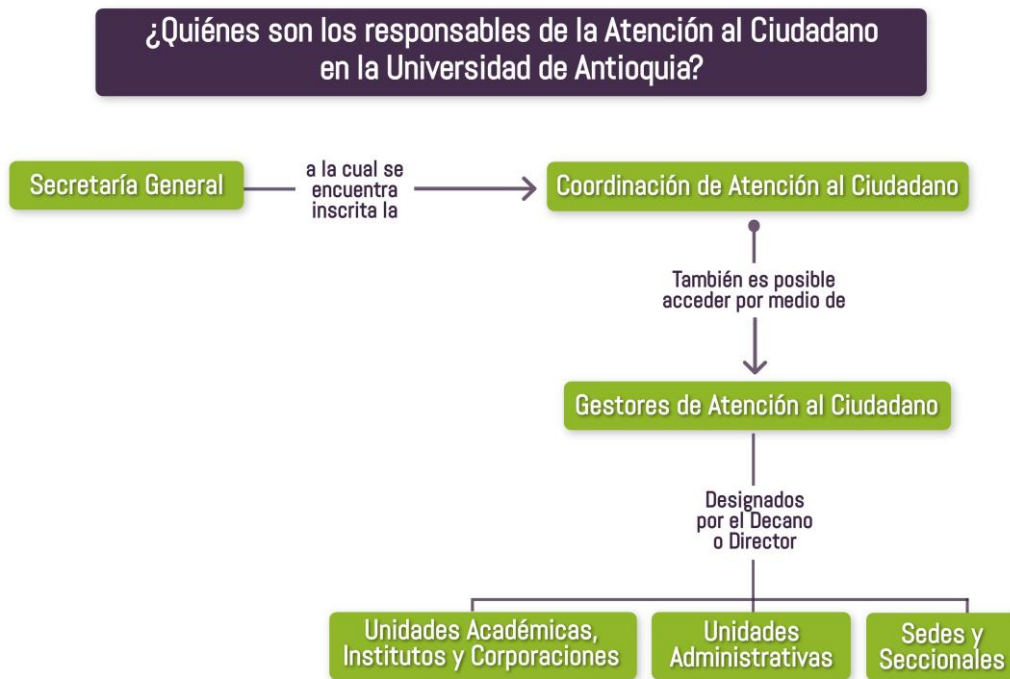
- Empezar el correo con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los e-mails muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones precisas y cortas. Si el mensaje es largo, organizarlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto bien estructurado y preciso, ayuda a evitar confusiones o malentendidos.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores de computador no permiten ver más en la pantalla.
- No use negrillas, máyusculas sostenidas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si es necesario adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. También es importante estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El gestor de atención al ciudadano o servidor universitario debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la Universidad. Recordar usar las plantillas de la institución, de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional.
- Revisar de manera completa el mensaje y los documentos adjuntos antes de ser enviados. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Universidad en quien recibe el correo electrónico.

2.3. Tiempos de atención a las PQRS.



Nota aclaratoria: La Universidad de Antioquia se acoge a los plazos legales señalados en situaciones excepcionales tales como la emergencia sanitaria, eventos de calamidad pública, fuerza mayor u otros que modifiquen la ley 1437 de 2011.

2.4. Responsables atención al ciudadano



3. Anotaciones y comentarios

No aplica

Elaboró: Hugo Mauricio Orrego Vargas Profesional Gestión Atención al Ciudadano Secretaría General	Revisó: Isabel Cristina Salazar Giraldo Analista de Procesos	Aprobó: William Fredy Pérez Toro Secretario General
Fecha: 09-06-2021	Fecha: 09-06-2021	Fecha: 09-06-2021