



RECTORIA  
RESOLUCION No. 1809

18 MAY 2016

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL  
CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO”**

El Rector de la Universidad del Quindío, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas en la Ley 30 del año 1992 y el Acuerdo del Consejo Superior No. 005 del 28 de febrero de 2005, y

**CONSIDERANDO:**

Que el servicio a la ciudadanía en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado.

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia del año 1991, expresa: *“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”*

Que la Constitución Política es categórica al afirmar que las autoridades esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Que en desarrollo de este mandato constitucional, se presentan en las entidades públicas Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas la entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Que el Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Que los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.



RECTORIA

118 MAY 2016

RESOLUCION No. 1809

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL  
CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO”**

Que los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Que la Universidad del Quindío tiene reglamentado Protocolo de Atención al Ciudadano, mediante Resolución de Rectoría número 0932 del 21 de noviembre del año 2013.

Que la Ley 1474 del año 2011, en su artículo 73 concreta la obligación a las entidades de: “Elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Que el artículo 13 del Decreto 0019 del año 2012, dispone “El compromiso de adoptar mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.

Que en cumplimiento de una de las estrategias del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, está contemplado el mecanismo para mejorar la atención al ciudadano y una de las actividades con el apoyo del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano es el diseño del protocolo de atención al ciudadano.

Que el artículo 28 de la Ley 30 del año 1992, indica:

*“La autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente Ley, **reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos,** designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes, y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de función institucional”. (Lo subrayado y en negrilla, fuera de texto)*

Que el artículo 38 del Estatuto General de la Universidad, establece que “Son funciones del Rector:





RECTORIA

18 MAY 2016

RESOLUCION No. 1809

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL PROTOCOLO DE ATENCION AL  
CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO"**

10) Adoptar los procedimientos apropiados de planeación, organización, dirección, ejecución, evaluación y control de las actividades de la institución, en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional.

13) Suscribir los contratos y convenios y expedir los actos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, de conformidad con la normatividad vigente. (Lo subrayado y en negrilla fuera de texto)

33) Las demás que señalen la Ley y los estatutos.

Que se requiere actualizar el protocolo de atención al usuario tomando como guía el protocolo del DNP, o los parámetros de dicho departamento, en fin favor preguntarle a martica.

Que por lo anteriormente expuesto y en virtud del buen uso de las facultades otorgadas al Representante Legal de la Institución de Educación Superior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano, de la Universidad del Quindío, adoptando como guía del Protocolo del Departamento Nacional de Planeación DNP, el cual queda incorporado a la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución, rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas que le sean contrarias, especialmente la conferida mediante Resolución de Rectoría número 0932 del 21 de noviembre del año 2013.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Armenia, Quindío, a los 18 MAY 2016

  
**JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO**  
Rector

Proyectó y Elaboró: Claudia Patricia Bernal Rodríguez - Abogada - Área Gestión Humana

Revisó: Natalia Jaramillo Robledo - Profesional Especializado G-18 - Área Gestión Humana

Aprobó: Néstor Jairo Zapata Gil - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Por una Universidad

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)



## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

Adoptado de la Cartilla Protocolos de Servicios al Ciudadano del DNP





## 1. PRESENTACIÓN.

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Por lo que la UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO adopta el Protocolo de Atención al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación como un conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.

El Protocolo de Atención es relevante para todos los canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos de la Universidad y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre todas las personas que intervienen al interior y exterior de la institución.

## 2. OBJETIVO.

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

## 3. ALCANCE.

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos la UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, para ello, busca acercar a la Entidad con el ciudadano.

## 4. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN.

La Universidad del Quindío está orientada a garantizar una atención integral a los ciudadanos, viene identificando sus necesidades lo cual permite que la atención esté más alineada con sus requerimientos, facilitando el logro de los objetivos para incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública de la Universidad. Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

### **Atributos del buen servicio:**

El servicio en la Universidad cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita.

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.



**Trato Digno:** Cortés pero también sincero.

**Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

**Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.

**Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** Resuelve lo pedido.

**Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

La Universidad del Quindío está comprometida en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano, por lo cual los funcionarios de la institución deben:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- De acuerdo a la normatividad vigente "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas"<sup>1</sup>, sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. En estos casos, se recomienda a los funcionarios:
- Mantener una actitud calmada, amigable no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.





- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada por los que no se puede acceder a la solicitud. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

**Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:**

- Respetuoso, claro y sencillo; Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

## **5. CANALES DE ATENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

La UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO proporciona y adapta los canales de atención por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y se da respuesta al ciudadano. Los canales de atención disponibles son: presencial, telefónico, de correspondencia impresa y virtual.

### **a. Atención Presencial**

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías, orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la institución y el ciudadano. En la UNIVERSIDAD DEL QUINDIO esta se realiza a través de todas sus sedes en la ciudad de Armenia y en los centros tutoriales en el país.



En aras de brindar una atención con calidad, los funcionarios de la Universidad deben tener en cuenta:

**Presentación personal:** Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.

**Comportamiento y orden en puesto de trabajo:** El comportamiento adecuado frente al ciudadano.

**Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

**La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

**La postura:** La que se adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

**Puestos de trabajo:** Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Todos los servidores de la UNIVERSIDAD deben estar familiarizados con el Protocolo de Atención al Ciudadano, conocer la ubicación de los lugares más representativos de la Universidad, así también como baños públicos, las salidas de emergencia, puntos de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

**Atención preferencial:** Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

**Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

**Atención a niños, niñas y adolescentes:**

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.





- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

**Personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

**Grupos étnicos minoritarios:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El funcionario debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

**Personas en condición de discapacidad:**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

**Discapacidad visual:**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".



- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

***Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:***

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

***Atención a personas con sordo ceguera:***

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

***Atención a personas con discapacidad física o motora:***

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

***Atención a personas con discapacidad cognitiva:***

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

***Atención a personas con discapacidad mental:***

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.





- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

**Atención a personas de talla baja:**

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

**Guardias de seguridad:** Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a..."
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del área o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

**b. Atención Telefónica.**

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: Proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre



- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

**Si debe poner la llamada en espera:** Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

**Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:** Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

### c. Atención Virtual.

El UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO cuenta con un portal único para el ciudadano [www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co) el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL en sus 6 fases, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

### Aplicativo página web, link PQRSDF

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos. Se ingresa por [www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co), en la parte inferior derecha opción: Trámites y Servicios. Debe ingresar al link: “Peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:







Posterior a la radicación, el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud.

**Correo Electrónico:**

contactenos@uniquindio.edu.co  
corrupcioncero@uniquindio.edu.co  
pqrsdf@uniquindio.edu.co

Los correos electrónicos institucionales no deben usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas. Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en Gestión Documental, para efectos de seguimiento y control.

**Asunto del correo**

**Nombre del Remitente:**

**Nombre Entidad o Dependencia remitente:**

**Ubicación:**

**Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano**

**Dirigido a:**

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal de un servidor.

Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda Sistema de Gestión Documental de acuerdo a los permisos webmaster designados por el jefe de la dependencia.

Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

**d. Atención por Correspondencia**

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la universidad. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en Gestión Documental, ubicado en la Carrera 15 Calle 12 Norte Bloque Administrativo 1 Piso 1, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Para la atención por el Grupo de Gestión Documental se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo
- "Sr.", "Sra.";



- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

## **6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES**

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

**Derechos de los ciudadanos** Los ciudadanos tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

**Deberes de los ciudadanos** Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.





- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

#### **Deberes de las autoridades**

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

#### **7. GLOSARIO**

**Atributos de Servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canales de Atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Canal Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Por una Universidad

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)



**Canal Correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**Canal Mensaje de Texto SMS:** Mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**Chat:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**Cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Enanismo o Talla Baja:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Física o Motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Múltiple:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Sensorial:**

**Visual:** pérdida o disminución de la visión.

**Auditiva:** pérdida o disminución en audición.





**Sordoceguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Escalamiento:** Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Preguntas Frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Protocolo de Servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Redes Sociales:** Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.