



Protocolo de **Atención al Ciudadano:**

¿Sabías qué?

El Protocolo de Atención al Ciudadano se constituye en una guía que orienta de forma sencilla las formas y maneras en las que se presta el servicio desde la institución a la ciudadanía.

¿Por qué?

La atención a la ciudadanía es un fin esencial que se concibe en el artículo 2 de la Constitución, estableciendo los deberes y derechos relacionados con el servicio.

Resolución 2298, del 01 de diciembre de 2023. Por medio de la cual se ajusta el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Universidad de Córdoba.



Conoce los **atributos del buen servicio:**

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos, los servidores públicos y oficiales, docentes y no docentes, contratistas y demás partes Interesadas de la Universidad de Córdoba, tendrán siempre presente los atributos del buen servicio.

Confiabilidad:

Cumplimiento de las obligaciones de manera oportuna.

Amabilidad:

Brindar un servicio basado en la gentileza y el color humano.

Respeto:

Valor imprescindible en la prestación de un servicio y la atención.

Dignidad:

Independientemente su posición o cargo, todas las personas recibirán un trato digno.

Efectividad:

La atención brindada priorizará la agilidad y coherencia con respecto al requerimiento, solicitud o petición.

Oportuno:

El tiempo de atención deberá figurar dentro de los máximos y horarios establecidos.



Conoce los **atributos del buen servicio:**

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos, los servidores públicos y oficiales, docentes y no docentes, contratistas y demás partes Interesadas de la Universidad de Córdoba, tendrán siempre presente los atributos del buen servicio.

Adaptabilidad:

El personal deberá acoplarse a las necesidades planteadas por los clientes

Solidaridad:

el ciudadano(a), debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida en la mejor forma posible.

Inclusión:

La atención al ciudadano debe prevalecer sin distinciones ni exclusiones.

Responsabilidad:

Asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, actualizada y de acuerdo a los criterios adoptados por la entidad a la que pertenecen.



Como ciudadano
usted tiene derecho a:

- 1- Presentar peticiones, sin necesidad de apoderado, en cualquiera de sus modalidades verbalmente por escrito a través de cualquier otro medio idóneo.
- 2- Conocer, salvo expresa reserva legal el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
- 3- Salvo reserva legal obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 4- Obtener respuesta oportuna eficaz y suficiente a sus peticiones en los plazos establecidas para el efecto.
- 5- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 6- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 7- Cualquier otro que le confieran la Constitución y las leyes.

Como ciudadano usted **tiene derecho a ser informado sobre:**

- 1- Las normas básicas que determinan las competencias de las autoridades públicas.
- 2- Las funciones de las distintas dependencias públicas y los servicios que presta.
- 3- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- 4- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- 5- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- 6- Las dependencias responsables para cada actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- 7- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una -queja o reclamo.
- 8- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.



Protocolo de atención:

Apertura:

No olvides dar una cálida bienvenida al ciudadano, y mantener una disposición de escucha para brindar orientación al servicio que solicite.

Análisis y comprensión:

El objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicada por el ciudadano.

Intervención y solución:

para atender con efectividad al ciudadano es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la resolución de las inquietudes, usando un lenguaje claro y sencillo.



Recuerda que puedes usar los siguientes
canales de atención:

Presencial:

Usuarios y servidores interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación, asistencia relacionada con el que hacer diario de la Universidad

Escrito:

Comunicación escrita (físicas o electrónicas), el buzón de sugerencia, en caso de ser por escrito los usuarios pueden usar una carta para presentar una PORSYD, en La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad Edificio administrativo Piso 3. Correspondencia contacto@correo.unicordoba.edu.co

Virtual:

Página web institucional (<https://www.unicordoba.edu.co>) Sistema PORSYD (<http://pqrs.unicordoba.edu.co>) correo electrónico institucional chat y redes sociales

Telefónico:

Asesoría telefónica que dispone el ciudadano a través de las redes de telefonía fija y celular.



Ten en cuenta estos consejos para la
atención al ciudadano:

Entrada:

Conecta al ciudadano con el canal o contacto existente.

Saludo:

Recibe al ciudadano con cordialidad en la comunicación: "Buenos días/tardes, bienvenido/a a la Universidad de Córdoba, mi nombre es ¿Cómo es su nombre? ¿En qué puedo ayudarle? Y orientarlo si necesita de otro asunto.

Registro:

Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.

Espera:

Corresponde al tiempo de espera del ciudadano, tenga en cuenta priorizar a los ciudadanos en condición de discapacidad y vulnerabilidad (embarazadas, adultos mayores, niños y niñas, grupos étnicos, personas con limitación visual, sordos, física o motora, cognitiva o mental y de talla baja).

Revisión de requisitos:

Retroalimentar la validación de requisitos y documentos.-

Ten en cuenta estos consejos para la
atención al ciudadano:

Procesamiento de la solicitud:

Se procesa el servicio o.

Retiro del lugar de la atención:

Si es necesario que el funcionario se retire de su lugar de trabajo, es necesario explicarle al ciudadano por qué debe hacerlo y calcular el tiempo de ausencia. Al momento del regreso debe dar las gracias por la espera que tuvo el ciudadano.

Otro lugar de servicio:

Si el requerimiento no ha podido ser resuelto en el lugar al que se dirigió inicialmente le ciudadano, el funcionario debe explicarle a dónde debe dirigirse.

Entrega de la solución:

Se entrega o comunica al ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado, evitando el uso innecesario de tecnicismos o lenguaje legal

Finalización del servicio:

Regale una sonrisa, llame al usuario por su nombre, anteponiendo e Sr.^o o Sra por respeto y cortesía.



A la hora de atender una llamada telefónica **Tenga presente:**

- Se debe contestar máximo a los tres timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).
- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, no tener en la boca objetos que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos dulces, chicles, etc.
- Se debe ser persuasivo y contundente, para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente,
- Dar el ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano,
- Contar con información relacionada con los trámites y servicios de la institución, la dependencia responsable el contacto así como un listado de las sedes de la Universidad con su directorio telefónico.
- Evite apagar o no contestar o silenciar los teléfonos del servicio, todas las llamadas se deben contestar
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores o contratistas, estos deben recordar que no puede dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está en conversación en ese momento.

Para una **efectiva atención presencial recuerde:**

- Cumplir estrictamente con su horario de trabajo.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio.
- Dédíquese a la atención exclusiva del ciudadano(a), esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano(a) mientras les atiende y sonría de vez en cuando.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano(a) le está manifestando.
- No tutee al ciudadano(a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos(as).
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, entre otras.
- La atención que se brinde a amigos(a), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos(a), sin distingo alguno.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Al usar un canal escrito
suministre la siguiente información:

- 1- Nombre y apellido del ciudadano.**
- 2- Dirección completa. Ciudad - Departamento.**
- 3- Número radicado.**
- 4- Membrete institucional.**
- 5- Sellos de calidad.**
- 6- Dirección pagina web**
- 7- Teléfono contacto dirección sede principal**
- 8- Línea atención gratuita.**
- 9- Firma de la persona que emite la respuesta.**



Los canales electrónicos dispuestos son:

Atención portal web:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información
- Con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Finalmente se debe informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas.



¿Qué contempla un **PQRS y D?**

(<https://www.unicordoba.edu.co/index.php/sigecinicio/sistema-pqrtsyd/>) de la Universidad de Córdoba, el ciudadano podrá presentar.

Peticiones:

Solicitud presentada respetuosamente por motivos de interés general o particular para acudir ante la institución dentro de los términos que define la Ley y expedir un pronunciamiento oportuno.

Quejas respetuosas:

Protesta que se hace ante una autoridad a causa de una disconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

Reclamos:

Situación de un derecho insatisfecho que el usuario o un ciudadano pone en conocimiento a la Institución, por la prestación de un servicio o por conductas irregulares de los servidores públicos en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

Sugerencias:

Es la proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

Denuncias:

Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

Al responder el chat institucional **Tenga en mente:**

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el ciudadano de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua.
- Revisar las preguntas frecuentes tener documento con las repuestas establecidas.
- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el afiliado se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a la complejidad de la información requerida ésta será tomada como una solicitud formal.
- La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico
- No se da información catalogada como confidencial por la Institución, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al ciudadano al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet
- Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje entre asteriscos que enfatice sobre la corrección que quiere señalar.



Antes de enviar un correo electrónico recuerde:

- El funcionario público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a otras personas acceder
- Todas las respuestas deben ser canalizadas a través del correo institucional dispuesto para ello.
- El correo electrónico institucional solo es para temas relacionados con la Universidad.
- Imprimir los correos electrónicos solo en los casos en que sea necesario obtener o conservar una copia en papel.
- Saludo, encabezado, contenido y despedida al final.
- Es importante el uso de palabras correctas que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito correctamente y con claridad. Como se trata de comunicación escrita, como tal quede registro de ella y responder iniciando así "De acuerdo a su solicitud de fecha la cual corresponde a...o con..."
- Utilizar siempre el campo "Asunto"
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizan estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas entre otras.



Antes de enviar un correo electrónico recuerde:

- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para "enfatizar y subrayar".
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado y separarlos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de ochenta caracteres.
- Por el mismo motivo, cuando se envíen copies de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (Cuentas de correos ocultas)
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados.
- Antes de enviar el correo verifique que todo esté de manera correcta y sin ningún error, ello permitirá lograr la efectividad en el mensaje enviado y la respuesta.

En caso de interactuar con ciudadanos inconformes

Mantenga la calma:

Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.

- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿qué necesita este ciudadano? ¿cómo le puedo satisfacer la necesidad?

- Mantener una actitud cortés y mirar al interlocutor, no ser agresivo con palabras, ni con los gestos, ni con la postura corporal.

- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar ciudadano

"Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades."