

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

1. INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Atención al Ciudadano se constituye en una guía que orienta las formas y maneras en las que se presta el servicio desde la institución a la ciudadanía o al ciudadano. Se establecen métodos y parámetros que buscan de manera organizada y fácil, optimizando recursos y con una capacidad de respuesta eficaz que además de permitir la interacción con el ciudadano permita la satisfacción del servicio prestado.

Este Protocolo es una herramienta sencilla y de consulta no solo para el ciudadano sino para los funcionarios de la institución y especialmente quienes tienen la responsabilidad de brindar atención a través de los canales establecidos para ello.

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, lo que a su vez nos indica que las instituciones se deben a sus ciudadanos al ser quienes constituyen la dinámica entre el Estado, las autoridades y la sociedad fortaleciendo elementos de valor como la igualdad, la información, la inclusión, la eficacia y veracidad que son fundamentales a la hora de establecer relaciones de confianza y cercanía entre servidores públicos y la ciudadanía cumpliendo de manera satisfactoria con sus expectativas.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



1. 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, los cuales se anuncian a continuación:

- ✓ **Confiabilidad.** Abogando a la capacidad que tienen cada uno de los servidores públicos y oficiales, docentes y no docentes, contratistas y demás partes interesadas de la Universidad de Córdoba para cumplir sus obligaciones de manera oportuna, logrando así brindar la mayor seguridad posible en la atención a los ciudadanos.
- ✓ **Amabilidad.** Tomando en consideración la importancia que tiene cada uno de los ciudadanos, se deberá brindar un servicio basado en el respeto, la gentileza y el calor humano mostrando así los valores que caracterizan a la institución.
- ✓ **Respeto.** Valor imprescindible en la prestación de un servicio y la atención se constituye como elemento fundamental no solo en la satisfacción del ciudadano sino en su apreciación de su condición humana.
- ✓ **Dignidad.** La atención al ciudadano deberá realizarse teniendo en cuenta el valor inherente de la condición humana. Independientemente su posición o cargo, todas las personas recibirán un trato conforme a esta premisa.
- ✓ **Efectividad.** La atención brindada priorizará la agilidad y coherencia con respecto al requerimiento, solicitud o petición según sea la naturaleza de la necesidad del servicio.
- ✓ **Oportuno.** El tiempo de atención deberá figurar dentro de los máximos establecidos, respetando los horarios establecidos para ello.
- ✓ **Adaptabilidad.** El personal deberá acoplarse a las necesidades planteadas por los clientes en la solicitud del servicio, abarcando todos los aspectos involucrados en esta.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- ✓ **Solidaridad.** El ciudadano(a), debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida en la mejor forma posible. El servidor público de la Universidad de Córdoba deberá brindar su apoyo incondicional para que la solicitud del ciudadano sea solucionada.
- ✓ **Inclusión:** la calidad de la atención al ciudadano debe prevalecer sin distinciones ni exclusiones.
- ✓ **Responsabilidad.** El servidor público, oficial, docente y no docente, contratista y demás partes interesadas de la Universidad de Córdoba, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparados, actualizados y enterados de los criterios adoptados por la entidad a la que pertenecen, en los asuntos, materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que la Universidad de Córdoba conserve la credibilidad de la ciudadanía.

2. GENERALIDADES SOBRE SERVICIO AL CIUDADANO

En el artículo 5 y 8 de la ley 1437 de 2011 (Ley 1437,2011), se estipulan los derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones concernientes a toda la administración pública. Teniendo en cuenta lo anterior, se especifican los derechos para los ciudadanos en lo que respecta a la atención al ciudadano, los cuales la Universidad de Córdoba involucra dentro de su dinámica organizacional:

2.1. COMO CIUDADANO USTED TIENE DERECHO A:

- 1) Presentar peticiones, sin necesidad de apoderado, en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito o a través de cualquier otro medio idóneo. Las anteriores actuaciones podrán ser efectuadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la institución. También a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes de ley exijan para tal efecto.
- 2) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- 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 establecidos 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.

2.2. COMO CIUDADANO USTED TIENE EL 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.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- 8) Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor para el interés general.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad.

En la Universidad de Córdoba se han establecido cuatro canales: Presencial, telefónico, escrito y virtual.

3.1. CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que nuestros usuarios y servidores interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación, asistencia relacionada con el quehacer diario de la Universidad.

3.2. CANAL VIRTUAL

Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC'S), como página web institucional (<https://www.unicordoba.edu.co/>), Sistema PQRSyD (<http://pqrs.unicordoba.edu.co/>), correo electrónico institucional, chat y redes sociales, con el objetivo de facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz, en línea y oportuna, sobre los servicios que presta la Universidad de Córdoba.

3.3. CANAL TELEFÓNICO

Es la atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano a través de las redes de telefonía fija y celular. Los servidores públicos atienden sus inquietudes de forma ágil y eficiente e informan acerca de los servicios que ofrece la entidad.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



3.4. CANAL ESCRITO

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicación escrita (Físicas o Electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad. El buzón de sugerencia también hace parte de este canal.

Dentro de los medios que componen este canal se encuentran:

- 1) En caso de ser por escrito los usuarios pueden usar una carta para presentar una PQRSyD, en la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad, edificio administrativo. Piso 3
- 2) Correspondencia
- 3) contacto@correo.unicordoba.edu.co

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Reconociendo la importancia de la atención al ciudadano, en lo que respecta a las entidades gubernamentales y oficiales, la Universidad de Córdoba adopta los protocolos planteados por la función pública (función pública, 2017), quien, junto a otras entidades oficiales, elaboraron lineamientos generales aplicables de atención al ciudadano.

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio, también hay inmersos unos elementos comunes en los canales de atención al ciudadano que permiten la buena experiencia entre las partes tanto para el ciudadano como para el funcionario, la cortesía, el respeto, buena actitud, amabilidad y lenguaje apropiado; se identifican tres etapas básicas, que son:

- **Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al ciudadano, de tal forma que este, se sienta importante y reconocido como persona digna de respeto y confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindarán orientación al servicio que solicite.
- **Análisis y comprensión:** Es el momento de verdad, en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicada por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el ciudadano.



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- **Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del ciudadano.

Teniendo en cuenta los canales de atención descritos anteriormente, frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos y cada uno de ellos.

4.1. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

- **Entrada:** Llegada del ciudadano, conexión del ciudadano al canal.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio, mirarlo a los ojos para generar confianza: “Buenos días/tardes, bienvenido 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.
- **Revisión de requisitos:** Se revisan y validan requisitos y documentos.
- **Procesamiento de la solicitud:** Se procesa el servicio o trámite requerido por el ciudadano.
- **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.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- **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.
- **Finalización del servicio:** al finalizar el servicio se debe hacer con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el “Sr.” o “Sra.” Por respeto y cortesía.

4.2. CONSIDERACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Independiente del punto de contacto en el que se establezcan las comunicaciones es importante tener en la cuenta:

- **Modulación de la voz, lenguaje claro y sencillo, evitar el uso innecesario de tecnicismos o lenguaje legal.**
- **Cordialidad en la comunicación**
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano**
- **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes**
- **Tener en cuenta los ciudadanos en condición de discapacidad y vulnerabilidad con atención preferencial (embarazadas, adultos mayores, niños y niñas, grupos étnicos, personas con limitación visual, sordas, física o motora, cognitiva o mental y de talla baja) en lo posible tener traductor de señas y contar con el material disponible para la explicación, así como el lenguaje respetuoso e inclusivo ofreciéndole alternativas para que se sienta bien atendido.**

Los siguientes son los protocolos de atención, de acuerdo con los canales de atención.

4.3. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



entidad. En la definición de los protocolos, debemos tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplan una función en la atención personalizada y se encuentran presentes en el momento de la llegada del ciudadano.

Vigilantes: Es la primera persona, que, en caso de no existir anfitriones, recibe al ciudadano cuando ingresa a un punto de atención.

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar diciendo: Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio, mirarlo a los ojos para generar confianza: “Buenos días/tardes, bienvenido a la Universidad de Córdoba, mi nombre es... ¿Cómo es su nombre? ¿En qué puedo ayudarle? Y orientarlo si necesita de otro asunto.
- Indicarle el lugar donde será atendido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

Anfitriones: Cuando en el punto de atención se encuentra el anfitrión, este debe:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio, mirarlo a los ojos para generar confianza: “Buenos días/tardes, bienvenido a la Universidad de Córdoba, mi nombre es... ¿Cómo es su nombre? ¿En qué puedo ayudarle? Y orientarlo si necesita de otro asunto.
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- En caso de que la solicitud o trámite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al ciudadano sobre el canal de atención (Personalizado, auto consulta, correo) más útil y rápido para él, indicarle cómo proceder.
- Brindar la información de la manera más clara y organizada, de manera tal que le ciudadano entienda.
- Retroalimente al ciudadano de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: “¿Hay algo más en que le pueda servir?”



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- Si no requiere más información despídase de la siguiente manera: al finalizar el servicio se debe hacer con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el “Sr.” o “Sra.” Por respeto y cortesía. Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, le invito a ingresar a la página web, allí encontrará mayor información, si lo desea. De igual forma agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle, “ Muchas gracias por preferir a la Universidad de Córdoba), fue un gusto atenderle”.

Nota: Motivar al ciudadano a utilizar otros canales de información y si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse.

- **Calificar la atención:** Por medio de una encuesta “Para la Universidad de Córdoba, es muy importante conocer lo que usted piensa del servicio. ¿Me podría colaborar diligenciando esta encuesta?”

Se presenta a continuación algunas situaciones que pueden ocurrir en el momento de la prestación del servicio y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

Situaciones:

Situaciones especiales de atención personalizada

Requiere salir del puesto para gestionar un trámite al ciudadano.	La solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
Explíquele porqué debe pedirle que espere e infórmelo el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Pídale permiso antes de hacerlo esperar. Espere a que el ciudadano le conteste. Al regresar al puesto diga: “Gracias por espera”.	Explique la razón de la demora. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Recuerde:

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuide su postura corporal, dependiendo de ella, transmite al ciudadano acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a) demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se representen.
- Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades especiales es importante tener en cuenta;
- Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
- Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- No etiquetar a las personas “Persona con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- ✓ Cumplir estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano(a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- ✓ Dedíquese 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 al 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.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a) antecedido por “Señor” “Señora” o “Señorita”, durante toda la conversación.
- ✓ 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.

Presentación Personal:

- En los actos públicos se debe usar la camisa institucional.
- Usar de acuerdo a lo acordado, las prendas que lo identifiquen como servidor público o contratistas de la Universidad de Córdoba.
- Las funcionarias no deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Tener un maquillaje sencillo, recordando con ello que estamos en el puesto de trabajo y no soportar con el cabello objetos como reglas, lápices o lapiceros.

Puestos de Trabajo:

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de ciudadano.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos adorno y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajos.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (Impresora o porta papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisados diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (Esfero, hojas, formularios, entre otros).
- 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.

4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Saludo:** Universidad de Córdoba “Buenos días/tardes, le habla... (Nombre y apellido) ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿En qué puedo ayudarle? Y orientarlo si necesita de otro asunto.
- **Atención al requerimiento:** Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

En el caso que sea necesaria, validar la identidad de la persona, Realizar preguntas básicas como:

Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor, me indica ¿cuál es su dirección, por favor?

“Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”

- **Solución al requerimiento.** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
- **Despedida.** Sr. (Nombre del ciudadano) le puedo servir en algo más, que tenga un buen día, tarde, noche, recuerde que lea habló (Nombre de quién



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



atendió la llamada), le invito a ingresar a la página web, allí encontrará mayor información, si lo desea. De igual forma agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle, “ Muchas gracias por preferir a la Universidad de Córdoba), fue un gusto atenderle”.

Tabla 1 Situaciones especiales de atención telefónica

¿Cómo pedirle al ciudadano que espere?	¿Cómo transferir una llamada?	¿Cómo tomar un mensaje?
Pídale autorización al ciudadano para hacerlo esperar.	Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién.	Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está.
Explíquelo por qué debe esperar. Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar.	Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando.	Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia. Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver. Ofrézcale su servicio. Si la respuesta es negativa (Si no puede atenderle), pregunte: “¿Desea dejarle un mensaje”?

Tabla 2 Situaciones ESPECIALES ATENCIÓN TELEFÓNICA (Solicitud de hablar con alguien en particular)

Ocupado	No está presente
Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuando esté disponible.	Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo, “Lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿Podría ayudarlo en algo”

Recuerde:

- Se debe contestar máximo a los tres timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

- 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 al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. Atender la llamada de manera cordial y respetuosa; la actitud también puede ser apreciada por teléfono.
- 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 y el contacto, así como un listado de las sedes de la Universidad con su directorio telefónico.

Importante: Evitar apagar, 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.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieren con el horario laboral.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



4.5. PROTOCOLO CANAL ESCRITO

A continuación, se relaciona el contenido que deberá suministrar al ciudadano como mínimo un documento impreso:

- Nombre y apellido del ciudadano
- Dirección completa
- Ciudad – Departamento
- Número radicado
- Membrete institucional
- Sellos de calidad
- Dirección página web
- Teléfono contacto dirección sede principal
- Línea atención gratuita
- Firma de la persona que emite la respuesta

Correspondencia externa

- Cuando la comunicación corresponda a PQRSyD, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 1755 2015 y el procedimiento PGDC-010 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para efecto de tiempo de respuesta y se debería dar respuesta completa al requerimiento.
- Cuando la solicitud impresa no sea competencia de la Universidad, se deberá informar al peticionario sobre el traslado a la entidad competente.
- Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos como: No adjuntó dirección, dirección ilegible, entre otras, se debe hacer notificación según lo establecido en el Decreto 1437 de 2011.
- Abrir el sobre y verificar su contenido y anexos.
- Asignar 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.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



Buzón Sugerencias

- Prever cada cuanto tiempo se abrirá el buzón.
- Expedir los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según el tema.
- Dar una respuesta al usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad, debido a su comentario.

4.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANALES ELECTRÓNICOS

Atención portal web.

Se debe tener en cuenta los criterios y guías de las características especiales para la publicación en la web según lo indique la Política de Comunicaciones y el procedimiento PCOM-014 Procedimiento Publicación de Contenidos Web.

De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano de la entidad, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar 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



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



tenga que ir personalmente a las sedes física; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

Sistema de PQRSyD.

Por medio del sistema PQRSyD(<https://www.unicordoba.edu.co/index.php/sigec-inicio/sistema-pqrsyd/>) de la Universidad de Córdoba, el ciudadano podrá presentar peticiones, quejas respetuosas, reclamos, sugerencias o denuncias y consultar el estado de las mismas.

- **Petición:** 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.
- **Queja:** Protesta que se hace ante una autoridad a causa de una disconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- **Reclamo:** 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.
- **Sugerencia:** Es la proposición, insinuación, indicación explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.
- **Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

Chat Institucional.

- Saludar a quien esté conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual de la Universidad de Córdoba, mi nombre es...en que le puedo ayudar, y orientarlo si necesita de otro asunto.
- Permítanos un momento por favor en línea, mientras consultamos su información.
- Intervenga y de soluciones al ciudadano de manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones con frases como Sr. (Nombre del ciudadano) le puedo servir en algo más, que tenga un buen día, tarde, noche, recuerde que le atendió (Nombre de quién atendió la llamada), le invito a ingresar a la página web, allí encontrará mayor información, si lo desea. De igual forma agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle, “



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



Muchas gracias por preferir a la Universidad de Córdoba), fue un gusto atenderle”.

Recuerde:

- 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, es la mejor práctica.
- 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.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



Atención a través de correo electrónico.

- 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, no debe usarse para temas personales, ni enviar cadenas o mensajes con contenidos que puedan afectar el buen nombre de la institución.
- 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 queda 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”: El destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, entre otras.
- No escribir en mayúscula sostenida, Escribir en mayúsculas en internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* 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.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



- Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (Cuentas de correos ocultas). De esa forma evitar dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos sólo cuando sea necesario y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, entre otros.
- 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.

4.7. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS(AS) INCONFORMES.

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

En ese sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado anímico, a fin de establecer a partir de allí, el manejo que se le debe dar.

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento.

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.
- 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.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona que lo atiende, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano, que guarde la calma, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la propuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- 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 al ciudadano.



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

REFERENCIA

- LEY 1437 DE 2011 Diario Oficial No. 47.956 de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 18 de enero de 2011
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Grupo de Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017