


| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño <small>FUNDADA EN 1904</small> | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 1 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | Pag |
|------|---|-----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | CANALES DE SERVICIO | 3 |
| 3. | ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES | |
| 3.1. | Atributos del buen servicio | 4 |
| 3.2. | Actitud | 4 |
| 3.3. | Lenguaje | 5 |
| 3.4. | Respuesta negativa a solicitudes | 6 |
| 3.5. | Atención a personas alteradas | 6 |
| 3.6. | Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias | 7 |
| 4. | CANAL ESCRITO | 7 |
| 4.1. | Correspondencia | 11 |
| 4.2. | Correo electrónico | 12 |
| 4.3. | Formulario Electrónico | 14 |
| 4.4. | Buzón de sugerencias | 14 |
| 5. | CANAL PRESENCIAL | 14 |
| 5.1. | Recomendaciones generales | 15 |
| 5.2. | Ingreso a la entidad | 15 |
| 5.3. | Desarrollo de la atención | 16 |
| 5.4. | Atención preferencial | 18 |
| 6. | CANAL TELEFÓNICO | 21 |
| 6.1. | Recomendaciones generales | 21 |



Universidad de **Nariño**
FUNDADA EN 1904

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


Código: CIN-PR-01

Página: 2 de 29

Versión: 1

Vigente a partir de: 2022-01-28

| | | |
|------|---|----|
| 6.2. | Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas | 21 |
| 7. | CANAL VIRTUAL | 24 |
| 7.1. | Chat Institucional | 24 |
| 8. | DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES | 25 |
| 9. | GLOSARIO | 28 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 3 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

1. INTRODUCCIÓN

Atendiendo a la Constitución Política de 1991, en Colombia el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. Por ello, el artículo 2° resume dicha visión y exalta los principios, derechos y deberes constitucionales alineados al sistema de servicio y atención prestado por el Estado a sus asociados y partes interesadas pertinentes, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y normativa.

Con fundamento en lo expuesto, la Universidad de Nariño adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos para la atención a la ciudadanía y partes interesadas pertinentes, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. 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, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad y otros que por Ley acreditan esta calidad.


La Universidad de Nariño, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991 y las Leyes que regulan el Sistema de PQRDS, pone a su disposición este instructivo como un medio para conocer los diferentes canales para interactuar con el alma mater y dar cumplimiento a los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.

2. CANALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Universidad de Nariño, a través de los cuales los grupos de valor y partes interesadas caracterizados por la entidad, pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia o procesos institucionales.

Los canales de atención son los siguientes:

- a. Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Universidad de Nariño a través del aplicativo en SAPIENS <https://www.udenar.edu.co/pqrsf/>.
- b. Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Universidad de Nariño.
- c. Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- d. Virtual: Corresponde al chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – UDENA, Facebook UDENAR DIGITAL .

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 4 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad de Nariño, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

3.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario y los que determina la Ley.
- ✓ **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.


El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El funcionario o contratista que desempeña sus funciones o actividades al servicio de la universidad debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias y conocer plenamente el portafolio de servicios institucionales, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

3.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 5 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de dicha situación.


Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

3.3. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” , “Señora” o “Señorita”

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 6 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:


- A. Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- B. 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.
- C. Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.5. Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 7 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

3.6. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Para el caso de la Universidad de Nariño las diferentes peticiones o reclamaciones se pueden recibir y tramitar por parte de los Líderes de Proceso y la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad encargada de realizar seguimiento a las respuestas y cumplimiento de los términos de respuesta según cada caso radicado y que ingrese a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la entidad tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que existe un procedimiento y unos mecanismos establecidos para dicho trámite.

Para la atención de PQRSD se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución o respuesta brindada.
- ✓ Radicar de manera inmediata la petición, queja, reclamo, denuncia en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

4. CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CIN-PR-01

Página: 8 de 29

Versión: 1

Vigente a partir de: 2022-01-28

Para este propósito se levanto el Formato propio del Sistema de Gestión de Calidad SGC-FR-11, el cual debe ser proporcionado por las dependencias en caso de que el usuario así lo requiera o que no encuentre el formulario en los Buzones ubicados físicamente en la entidad.

| | | |
|---|--|---|
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF | | Código: SGC-FR-11 Página: 1 de 2 Versión: 8 Vigente a partir de: 2022-01-28 |
| Solicitud No. _____ FECHA DD MM AA _____ | | |
| COMPARTAMENTO ¿Desea formular anónimamente su PQRSDF? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | |
| INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE Nombre del solicitante (No diligenciar si la solicitud es anónima): _____ Tipo de Identificación (No diligenciar si la solicitud es anónima): Por favor seleccione su tipo de usuario: * | | |
| CC: _____ NIT: _____ CE: _____ N°: _____ Ciudadano: <input type="checkbox"/> Estudiante: <input type="checkbox"/> | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD Tipo de solicitud (Ver definición en Anexo): Queja: <input type="checkbox"/> Reclamo: <input type="checkbox"/> Sugerencia: <input type="checkbox"/> Denuncia: <input type="checkbox"/> Felicitación o Reconocimiento: <input type="checkbox"/> | | QUEJAS DE SOPORTE (Problemas de soporte que comprometen la seguridad en caso que exista) Definición de los términos asociados al Sistema PQRSDF: Petición: Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la universidad. El usuario puede presentar solicitudes respecto a requerimiento de prestación de un servicio, solicitud de información o una consulta. Queja: Es la manifestación de protesta, o una descontento o incomodidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrija o se adopten las medidas pertinentes. Reclamo: Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su incomodidad, y se tome una decisión final justa y equitativa. Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la entidad. Denuncia: Es la puesta en conocimiento a la Universidad de Nariño de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Felicitación o Reconocimiento: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la universidad, por los procesos institucionales o por el trabajo de un servidor, funcionario o contratista. |

Contenido del Formulario Escrito en Físico

| | | | | |
|---------------|-------|----|----|----|
| Solicitud No. | FECHA | DD | MM | AA |
| | | | | |

* Campos obligatorios

| INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE | | | | |
|---|-----|---|-----|----------------------|
| ¿Desea formular anónimamente su PQRSDF? | | | No | |
| Si | | | | |
| Nombre del solicitante (No diligenciar si la solicitud es anónima): | | | | |
| Tipo de Identificación (No diligenciar si la solicitud es anónima): | | Por favor seleccione su tipo de usuario: * | | |
| CC | NIT | CE | N°: | Estudiante Ciudadano |



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CIN-PR-01

Página: 9 de 29

Versión: 1

Vigente a partir de: 2022-01-28

| | | | | | | | | | |
|---|--|-----|--|----|--|-------------------|--|---------------|--|
| TI | | PAS | | LM | | Funcionario | | Afiliado FSSS | |
| Código Estudiante | | | | | | Egresado | | Pensionado | |
| | | | | | | Otro (describir): | | | |
| Correo electrónico: | | | | | | | | | |
| * | | | | | | | | | |
| Teléfono de Contacto * | | | | | | | | | |
| Dirección de Correspondencia (opcional) | | | | | | | | | |

CE: Cédula de Extranjería TI: Tarjeta de Identidad PAS: Pasaporte LM: Libreta Militar

| TIPO DE SOLICITUD (Ver definiciones en el Anexo) * | | | | | |
|--|--|----------|--|--------------|--|
| Petición | | Reclamo | | Sugerencia | |
| Queja | | Denuncia | | Felicitación | |



MARQUE CON UNA X EL MOTIVO DE LA SOLICITUD *

| | | | |
|--|--|--|--|
| Servicio | | Trámites para la autorización de un servicio | |
| Atención | | Entrega incompleta de medicamentos | |
| Información | | Demora en la programación de citas | |
| Disponibilidad y suficiencia de los recursos | | Demora en la atención de la consulta | |
| Infraestructura | | Falta de privacidad en la consulta | |
| Aspectos Académicos | | Demora en la programación de citas | |
| Comunicación | | Demora en la entrega de resultados | |
| Oportunidad | | Demora en la atención de urgencias | |
| Trámites Administrativos | | | |
| Aspectos relacionados con Covid | | | |
| Transparencia en el manejo de los recursos | | | |
| Otro (describir): | | | |

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD *


| |
|--|
| |
|--|

DOCUMENTOS DE SOPORTE

(Relación de soportes que complementen la solicitud, en caso que existan)

| |
|--|
| |
|--|

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--------------------|------------|
| Nombre y cargo del funcionario que recibe la PQRSD`F: | Canal de recepción de la PQRSD`F: | | | |
| | Presencial | | Correo electrónico | Telefónico |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 11 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

| | |
|-------------------------|------------------------|
| Nombre del solicitante: | Firma del solicitante: |
|-------------------------|------------------------|

ANEXO

Definición ejecutiva de los términos asociados al Sistema PQRSD`F

Petición: Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la universidad. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo: Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento a la Universidad de Nariño de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.


Felicitación o Reconocimiento: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la universidad, por los procesos institucionales o por el trato de un servidor, funcionario o contratista.

4.1. Correspondencia Antes del servicio

Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.

Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.

Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 12 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

Durante el servicio


- ✓ 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.

Al finalizar el servicio

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Universidad de Nariño.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.


4.2. Correo electrónico Recomendaciones generales

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico institucional, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- ✓ Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresan directamente a los correos de tipo personal, es decir cuando un usuario realice una petición a través del correo electrónico institucional de una dependencia, funcionario, o contratista, el destinatario

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 13 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

deberá reenviarlo al correo atencionciudadanoudenar@udenar.edu.co, para que se pueda radicar y hacer seguimiento por el sistema SAPIENS.

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 14 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.

- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

4.3. Formulario Electrónico

La universidad de Nariño ha diseñado el formato PQRS que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, a través del siguiente link: <http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de posibles actos de corrupción o sobre los procesos y procedimientos que adelanta la Universidad de Nariño, e inclusive el espacio para reconocimientos o felicitaciones, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

4.4. Buzón de sugerencias

Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.


Abrir por lo menos 1 vez a la semana el buzón de sugerencias. En este paso, se deben extraer los formatos diligenciados y subirlos al sistema SAPIENS a través del siguiente link: <http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar> para que sean radicados y poder realizar seguimiento a los tiempos de respuesta.

Al respecto toda solicitud presentada debe contar con una respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la Universidad de Nariño, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

5. CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la Universidad de Nariño con las diferentes personas que laboran en la Universidad de Nariño, como un primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico integral.

Con el objeto de prestar un servicio de calidad la Universidad de Nariño, ha establecido el horario de atención de las oficinas en jornada de 8: 00 a.m. a 12 m y de 2: 00 p.m. hasta las 6 : 00 p.m. de lunes a viernes.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 15 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

5.1. Recomendaciones generales

- ✓ Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público o personal vinculado con la Universidad de Nariño. La identificación del servidor debe estar visible.

En vista de lo expuesto, se advierte que el personal al servicio de la universidad debe contar con su carnet de identificación Institucional.


- ✓ Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- ✓ La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✓ La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- ✓ Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

5.2. Ingreso a la entidad

Atención por parte del Personal de Vigilancia

Los guardias de seguridad deben:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 16 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- ✓ Orientar al ciudadano para que se dirija a la dependencia o personal que le prestará el servicio.
- ✓ No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

Atención al ingreso Instalaciones

- ✓ La presentación y porte del CARNET INSTITUCIONAL EN MEDIO FÍSICO es obligatorio para el ingreso a las instalaciones del campus universitario en cualquiera de sus sedes.
- ✓ De otro lado, el ingreso de público externo se debe acreditar con el carnet de visitante que se entregará en la entrada peatonal, en el punto de atención al usuario, previa presentación del documento de identidad o documento asimilable.

Así mismo, es necesario tener en cuenta advertir lo siguiente para aquellas personas que ingresan al campus universitario:


“La Universidad de Nariño, NO SE RESPONSABILIZA por la pérdida parcial o total de su moto, automóvil, bicicleta y demás bienes de propiedad exclusiva de estudiantes, docentes, personal administrativo y/o visitantes, dado que el servicio de parqueadero ubicado en la Sede de Torobajo, VIPRI, Facultad de Artes, Liceo de Bachillerato, Granja Botana y en Tumaco, Túquerres e Ipiales donde se ofrecen programas académicos con registro calificado extendido, es de absoluta responsabilidad de los usuarios, por lo tanto, la Universidad no asume obligación alguna por pérdidas, daño o deterioro de los vehículos y/o artículos dejados en ellos, como dinero, joyas, radios, etc. De igual modo, la entidad no responde, por pérdidas, daños o deterioros ocurridos como consecuencia de incendio, terremoto, motín, asonada, conmoción civil, revolución o cualquier otro acontecimiento que implique fuerza mayor u ocurra sin culpa comprobada.”

- ✓ Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- ✓ Tener el listado de extensiones telefónicas a la mano.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

5.3. Desarrollo de la atención.

Contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Universidad de Nariño”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 17 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

Durante la atención

- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

- ✓ Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
- ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.


Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- ✓ Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por el personal de la dependencia visitada por el ciudadano, el servidor público debe:

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 18 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia
- ✓ Si es en otra dependencia de la Universidad de Nariño, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.


Finalización del servicio

- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ✓ Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.4. 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, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez se presentan en la puerta peatonal o las dependencias de la Universidad de Nariño, el servidor público, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- ✓ La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 19 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- ✓ Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.


- ✓ En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico ya sea de la Oficina de Bienestar Universitario o de las Facultades o unidades académico -administrativas por competencia, para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- ✓ Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- ✓ Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
- ✓ 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.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?; ¿Cómo desea que le colabore?”.
- ✓ 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.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle 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.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



- ✓ Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará 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 deben separarlos, ni distraerse 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 por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ✓ Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, el servidor debe contactarse con alguien de Bienestar universitario o que conozca el lenguaje adecuado de señas, lo anterior como mecanismo de Relevó, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

- ✓ Para atención a personas con sordo ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- ✓ La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- ✓ A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- ✓ Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 21 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

- ✓ Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.
- ✓ El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

6. CANAL TELEFÓNICO


Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante cualquier dependencia de la Universidad de Nariño.

6.1. Recomendaciones generales

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

6.2. Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas Previo a la llamada

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 22 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ✓ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- ✓ Disponer en lo posible de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada


- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la entidad universitaria, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

Durante la llamada

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

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- ✓ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 23 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |


- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no puede dar respuesta en el momento

- ✓ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe 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 hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- ✓ Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero.
- ✓ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- ✓ Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 24 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

7. CANAL VIRTUAL

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual de la Universidad de Nariño.

7.1. Chat Institucional

Espacio Virtual UDENAR

El Espacio Virtual de Asesoría – UDENAR es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta de capacitación, asesoría jurídica en línea y orientación en tiempo real en temas que son competencia de la Universidad de Nariño.


Además, se propone promover el acceso de los servidores públicos y de la ciudadanía a información completa, clara y precisa sobre las políticas lideradas por la entidad, en aras de avanzar en tres grandes objetivos:

- 1) Enaltecer al servidor público y su labor;
- 2) Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos;
- 3) Consolidar a la Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

Espacio Virtual UDENAR no es solamente un espacio virtual; es un modelo de servidor público amable y eficiente que tiene la tarea de orientar y acompañar a los servidores y a la ciudadanía en las temáticas relacionadas con la universidad pública.

Recomendaciones generales

- ✓ Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:
- ✓ Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 25 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- ✓ Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.
- ✓ ¿Qué son las Preguntas frecuentes?:
- ✓ Aquí encontrará las respuestas de los temas más consultados por la ciudadanía y servidores públicos, que servirán para orientar y/o dar respuesta ante los requerimientos y consultas que llegan a la Universidad de Nariño.
- ✓ ¿Qué contiene la sección Contáctenos?: Aquí se puede diligenciar fácilmente nuestro formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRS) <http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrars>.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y 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

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.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 26 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

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.

Formular alegaciones 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

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

Obrar conforme con al 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 del personal de la Universidad de Nariño frente a los ciudadanos

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.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 27 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

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.

Derecho de petición:

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Término de Respuesta: Quince (15) días para contestar Derechos de Petición.

Petición:

Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Universidad de Nariño.

Término de Respuesta: Quince (15) días para contestar peticiones o solicitudes de información.

Queja:

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su Representante Legal con respecto a la conducta o actuar de un funcionario, servidores o contratista de la Universidad.

Término de Respuesta: Diez (10) días hábiles para dar respuesta a la queja.

Reclamo:


Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad de Nariño.

Término de Respuesta: Diez (10) días hábiles para dar respuesta a un reclamo.

Sugerencia:

Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

Término de Respuesta: Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 28 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

Denuncia:

Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción. Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

En caso de presentarse denuncia a través del correo electrónico: cinterno@udenar.edu.co o disciplinario@udenar.edu.co

Felicitación/Reconocimiento:

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

NOTA: RECHAZO DE P.Q.R.S; habrá lugar a rechazar la PQRS que sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante.

9. GLOSARIO.

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


Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Universidad de Nariño.

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.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: CIN-PR-01 |
| | | Página: 29 de 29 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 2022-01-28 |

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 usuario 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 usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

| ELABORADO POR: | |
|-----------------------|---|
| CARGO: | Jefe Control Interno de Gestión y Calidad |
| NOMBRE: | María Angélica Insuasty Cuéllar |
| FIRMA: |  |
| FECHA: | 2022-01-28 |