
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	



# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**


**Villavicencio, 2016**

<b>ELABORÓ:</b> Luz Saida Arias Mena	<b>REVISÓ:</b> Luis Ernesto Romero R.	<b>APROBÓ:</b> Claudio Javier Criollo R.
<b>CARGO:</b> Prof. Universitario Archivo	<b>CARGO:</b> PGI Archivo y Correspondencia	<b>CARGO:</b> Rep. de la Alta Dirección
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 2 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## CONTENIDO

Introducción .....	3
1. Concepto de ciudadano, usuario, beneficiario o destinatario .....	4
2. El servicio .....	4
2.1. Concepto de servicio al usuario.....	4
2.2. Atributos del buen servicio comunes a todos los canales.....	4
2.3. Actitud para el buen servicio, común a todos los canales.....	4
3. Protocolo para los canales de atención en la Universidad de los Llanos .....	5
3.1. Protocolo de atención personal .....	5
3.1.1. En las Entradas a la Universidad .....	5
3.1.2. En las Instalaciones de la Entidad .....	6
3.1.3. Atención Preferencial.....	6
3.2. Protocolo ciudadanos con discapacidad .....	7
3.3. Protocolo atención telefónica .....	7
3.4. Protocolo atención virtual .....	8
3.4.1. Chat virtual de la Universidad de los Llanos. ....	9
3.5. Protocolo redes sociales .....	9
3.6. Protocolo de correspondencia .....	10
3.6.1. Ventanilla de Correspondencia.....	10
3.6.2. Buzones de Sugerencia.....	10
3.6.3. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.....	10
4. Modalidades y términos de los derechos de petición .....	11
5. Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades .....	12
5.1. Derechos de los Ciudadanos .....	12
5.2. Deberes de los Ciudadanos .....	13
5.3. Deberes de la Universidad de los Llanos con el Ciudadano.....	13
6. Nivel de satisfacción del ciudadano .....	13
7. Glosario .....	13
8. Bibliografía .....	16
9. Historial de Cambios: .....	16


	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 3 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## INTRODUCCIÓN

La Universidad de los Llanos en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través de la Secretaría General y mediante la Resolución Rectoral No.0584 de 2012, reglamentó el procedimiento interno para la Atención al Ciudadano en cuanto a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten ante la y mediante Resolución Rectoral 0584 de 2012, organizó el Puesto de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C., encargada de brindar información sobre las generalidades de los servicios brindados por la institución, así como de recibir, radicar, registrar y direccionar, las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD, que formule la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Los diferentes canales de atención dispuestos para recibir P.Q.R.S.D. son los siguientes:

1. Presencial- Acudiendo personalmente al Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, ubicado en el primer piso del Edificio Administrativo, Km 12 vía Apiay- Sede Barcelona.
2. Horario de atención al público: De lunes a viernes:
  - Tesorería 8:00 a 11:00 a.m. y 2:00 a 4:00 .m.
  - Resto de las Dependencias de 7:30 am a 11:30 y de 2:00 a 5:30 pm.
3. Vía telefónica: A través del teléfono (098) 6616800 Sede Barcelona.
4. Fax: (098) 6616800 – 104 Sede Barcelona.
5. Correo electrónico: A través del correo [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co) el cual está habilitado las 24 horas del día.
6. Formulario Electrónico de PQRSD: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Universidad.
7. Buzón de Sugerencias físico, ubicado en el primer piso del Edificio Administrativo, Km 12 vía Apiay - Sede Barcelona
8. Redes Sociales:
  - Twitter: <https://twitter.com/unillanos>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/UnillanosOficial>

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 4 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## 1. CONCEPTO DE CIUDADANO, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO

En el Estado Social de Derecho, el concepto de ciudadano está relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios y se asimila a conceptos como, clientes, beneficiarios o usuarios en general. En la norma NTCGP 1000:2009, en términos de gestión de la calidad se tiene la siguiente expresión “3.12 *Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio*”.

## 2. EL SERVICIO

### 2.1. CONCEPTO DE SERVICIO AL USUARIO

Respecto al concepto de “*Servicio al Ciudadano*”, existen varias definiciones relacionadas y llevan a una misma noción, “*conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones*”.

En la Universidad de los Llanos, la atención prestada al ciudadano, persona natural o jurídica, se brindará con amabilidad de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de su competencia.

Con el propósito de prestar un excelente servicio se han establecido los siguientes atributos:

### 2.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO COMUNES A TODOS LOS CANALES

- Actitud, es importante tener buena actitud para realizar el trabajo
- Actitud de Servicio, deseo de servir y atender bien al ciudadano
- Conocimientos, es necesario preocuparse por tener conocimientos para solucionar los problemas
- Determinación, para realizar bien el trabajo
- Dedicación, se debe dedicar tiempo para realizar el trabajo
- Orden, se debe tener un orden de herramientas o de tiempo para realizar las labores


Adicionalmente, se recomienda a todos los funcionarios y colaboradores de la Universidad, aplicar “El Código de ética y buen gobierno de la Universidad de los Llanos”, aprobado mediante Resolución Rectoral No. 2449 de 2008. Dicho documento puede ser consultado a través del siguiente link: <http://web.unillanos.edu.co/index.php/universidad/planeacion>.

### 2.3. ACTITUD PARA EL BUEN SERVICIO, COMÚN A TODOS LOS CANALES

La noción de actitud la podemos conceptuar como la forma de actuar de una persona; el comportamiento que emplea un individuo para desenvolverse frente a un hecho o circunstancia.

En ese orden es importante seguir los siguientes parámetros de atención al usuario:

1. Ser respetuoso, escuchar y dar la orientación respectiva, de manera clara y precisa, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, ser paciente; ofrecer alternativas de solución sin emitir juicios que lo conduzcan a errores.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 5 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

2. Evitar ciertas conductas que muestren un comportamiento altivo, condescendiente o hacer esperar al ciudadano y/o usuario sin mediar explicación alguna por la tardanza.
3. Si un usuario procede con su actuar de manera violenta o grosera será obligatorio exigirle respeto de manera respetuosa. Sí el ciudadano persiste en su actitud, la persona que se encuentra atendiendo al usuario deberá llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.
4. En caso que el ciudadano ponga de presente un Reclamo, lo deberá escuchar con atención formulando todas aquellas preguntas necesarias para tener una comprensión exacta, con el objetivo de ofrecerle las alternativas pertinentes.
5. En caso de atender personas alteradas, deberá mantener una actitud amable, escuchándolo atentamente, evitando calificar su estado de ánimo, brindar alternativas de solución y utilizar palabras que comprendan la situación del ciudadano.
6. Cuando la respuesta al ciudadano es en negativa, se debe brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.

### **3. PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**

El protocolo de Atención al ciudadano de la Universidad de los Llanos está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos o usuarios.

#### **3.1. Protocolo de atención personal**


En el proceso de atención la(s) persona(s) encargada de atender al(los) ciudadano(s) tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención.

En ese orden se realizan las siguientes recomendaciones para que el lugar siempre repose limpio y en orden:

- Llegar minutos antes de que inicie la jornada laboral.
- El personal de aseo deberá realizar aseo a las oficinas y puestos de trabajo, antes de iniciar la jornada laboral.
- Guardar los elementos personales en los cajones del escritorio o en espacios habilitados para tal fin
- No acomodar elementos distractores en el escritorio, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- Mantener el puesto de trabajo libre de comidas y bebidas.
- Revisar diariamente los implementos de la oficina como, cosedoras, sellos, esferos entre otros
- Archivar a la mayor brevedad posible los documentos

##### **3.1.1. En las entradas a la Universidad**

En los puntos de entrada a la Universidad, el personal encargado de prestar el servicio de vigilancia deberá informar de manera cordial a los ciudadanos la necesidad de revisar los

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 6 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

vehículos para el ingreso y salida de las instalaciones, con el fin de contribuir con la seguridad institucional; así mismo, orientar de manera amable al ciudadano de a pie, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente.
- Efectuar la revisión de pertenencias, generando confianza en el ciudadano.
- Despedir al ciudadano


### 3.1.2. En las instalaciones de la entidad

En el trato a nuestros ciudadanos y/o usuarios debemos siempre tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del ciudadano, brindando la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.
- No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver los temas al ciudadano.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- 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. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora.
- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Universidad, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del Puesto de Información y Atención al Ciudadano.
- Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

### 3.1.3. Atención Preferencial

La Universidad de los Llanos brindará atención preferencial a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, en especial a las personas con discapacidad, adultos mayores o analfabetas, orientando la prestación del servicio solicitado de manera oportuna.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 7 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

### 3.2. Protocolo ciudadanos con discapacidad

Para las personas con discapacidad visual:

- Hable y preste atención a la persona.
- No utilice gestos o términos como “allí”
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso, como sillas, cajones entre otros.

Para las personas con discapacidad auditiva:

- No es necesario gritar.
- Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos como lapicero, mano o dulces, que dificulte vocalización y la emisión de la voz.

Para las personas con discapacidad física:

- Es importante tener siempre una actitud de colaboración.
- No se debe apoyar en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando
- Cuando mantiene una conversación con una persona en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.


### 3.3. Protocolo atención telefónica

- Es necesario contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Se debe saludar a quien llama de la siguiente forma: “Oficina XX, Universidad de los Llanos”, “buenos días/tardes. La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario o colaborador de la entidad hable con nitidez con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. No obstante lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud. Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.
- Esperar primero a que el ciudadano cuelgue el teléfono.

Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:

- a. Solicitud de espera de llamada
  - Cuando el funcionario no conozca la respuesta y deba consultar la información a otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
  - Agradecer al ciudadano por la espera.



	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 8 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

- b. Cuando hay necesidad de transferir la llamada:
- Explicar las razones por las cuales va a transferir la llamada.
  - El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá evadir la consulta, toda vez que dichas respuestas van encaminadas a resolver la inquietud al ciudadano.
- c. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
  - Haga seguimiento de la respuesta al ciudadano.
- d. Llamadas Personales
- No se deberán tomar llamadas personales, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.


### 3.4. Protocolo atención virtual

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Universidad; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- 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.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda ponerse en contacto en caso de necesitarlo, ejemplo: Cargo, Teléfono, Correo Electrónico, nombre y dirección Web institucional.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de quien recibe el correo electrónico.

### Recomendaciones Generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, 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 Universidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.



	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 9 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

### 3.4.1. Chat virtual de la Universidad de los Llanos.

El funcionario encargado del Chat debe seguir el siguiente protocolo de atención.


- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet); tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera injustificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Una vez entendida la solicitud, deberá buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano. Para ello se puede utilizar una frase como: “*Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita*”. Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas o 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.
- Si la pregunta formulada por el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

### 3.5. Protocolo redes sociales

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 10 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata: Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

### 3.6. Protocolo de correspondencia

#### 3.6.1. Ventanilla de Correspondencia


- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### 3.6.2. Buzones de Sugerencia

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

#### 3.6.3. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el formulario de PQRSD

A través de la página web institucional en el link <http://unillanos.edu.co/index.php/pqr/enviar-peticion-queja-o-reclamo>, el ciudadano puede elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias. Así mismo, podrá consultar el estado de sus PQRSD vía internet, y hacer seguimiento a su solicitud en el siguiente link: <http://unillanos.edu.co/index.php/pqr/consultar-estado-pqr>

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 11 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

El ciudadano puede ingresar al sitio web institucional [www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co), link Atención al Ciudadano, oprime PQRSD y en enviar Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia “Diligenciar Formulario” a través del cual debe ingresar los campos obligatorios solicitados, así mismo, si desea puede anexar los documentos que estime pertinente para soportar su petición. Una vez cumplido este paso, el Sistema inmediatamente radica su solicitud, asignándole un número de radicado, el cual le permite el ciudadano hacer seguimiento a la petición.

#### 4. MODALIDADES Y TÉRMINOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL:** Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR:** Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme al a Constitución o la Ley.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

El usuario podrá obtener fotocopias a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad.

**DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad y que debe ser resuelta en un término de quince (15) días siguientes a su recepción.


Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS:** Son aquellas que se formulan entre diferentes autoridades entre si y deben ser resueltas en un término no mayor de diez (10) días.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 12 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## **PETICIONES EN LAS CUALES SE INVOQUE RAZONES DE SALUD O PELIGRO INMINENTE A LA VIDA O LOS PRESENTADOS POR MENORES DE EDAD**

Término de respuesta: Atención Prioritaria.

**SUGERENCIA:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación irregular de determinado funcionario, relacionada con el cumplimiento de la misión Institucional o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**RECLAMO:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto de los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.


Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

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

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

### **5.1. Derechos de los Ciudadanos**

1. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones (verbales, escritas o por cualquier medio idóneo), sin necesidad de apoderados o intermediarios.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales exijan para presentar dichas peticiones.
4. Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los términos previstos por la ley.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 13 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés; a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 5.2. Deberes de los Ciudadanos

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

## 5.3. Deberes de la Universidad de los Llanos con el Ciudadano


1. Dar trato respetuoso y diligente a la ciudadanía.
2. Suministrar información de las peticiones radicadas o enviadas a la Universidad
3. Garantizar la atención al público
4. Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, usuarios con debilidad manifiesta y situación de discapacidad.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. ramitar P.Q.R.S.D. Recibidas, según los tiempos establecidos para tal fin.
7. Habilitar una Oficina encargada de recibir las P.Q.R.S.D para atender y orientar al público.
8. Publicar en la página Web, la Información general de la Entidad, la misión y la visión, los objetivos y funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la Entidad, dirección y teléfonos de contacto.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## 6. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad del servicio, calidad de la información, efectiva, respetuosa y oportuna.


## 7. GLOSARIO

- **AMABLE:** La atención al ciudadano que se brinda propende por ser cortés, honesta y sincera, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 14 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un servidor público para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **BUZÓN.** Pequeña caja ubicada en cada una de las dependencias que prestan atención directa o indirecta a los usuarios y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia respecto del servicio, lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el tramite respectivo.
- **CANAL DE ATENCIÓN:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.
- **CIUDADANO:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **CLIENTE.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009). Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.
- **CONFIABLE:** La información que se suministre al ciudadano será transparente que genere seguridad y confianza en los ciudadanos.
- **CONFIANZA:** Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.
- **CONSULTA.** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **DERECHO A LA INFORMACIÓN.** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
- **DERECHO DE PETICIÓN.** Es el que le asiste a toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- **OPORTUNO:** Que la atención al ciudadano se preste en el momento adecuado, teniendo en cuenta los términos establecidos.
- **PETICIÓN:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a un funcionario de la Universidad, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas, relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.
- **PUESTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PIAC:** Lugar destinado a brindar información sobre las generalidades de los servicios brindados por la entidad así




	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 15 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

como de recibir y remitir los casos en los que por algún medio se interponen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **RESPECTO:** Miramiento, consideración, diferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.
- **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación irregular de determinado funcionario, relacionada con el cumplimiento de la misión Institucional o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **RECLAMO:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto de los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.
- **RECLAMANTE O QUEJOSO:** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.
- **RESPONSABLE:** El servidor público o contratista de la entidad debe suministrar la información actualizada, coherente, logrando la credibilidad en la ciudadanía.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.
- **SERVICIO:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.
- **SERVIDORES PÚBLICOS:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado y a la Comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento. Según el artículo 123 de la Constitución de 1991," los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios".
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- **SUGERENCIA:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.
- **TRANSPARENCIA:** Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés. Implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **USUARIO:** Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.

*Al imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario*



	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: PT-COM-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 16 de 16</b>
	<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA: 22/07/2016</b>	
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## 8. Bibliografía

- Decreto 019 de 2012 “Supresión de trámites innecesarios”
- Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo”
- Ley 962 de 2005 “Racionalización de Trámites”
- Ley 1474 de 2011 “Ley para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-DNP-“Protocolos de Servicio al Ciudadano”.
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: [www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co)
- Página de Gobierno en Línea: [programa.gobiernoenlinea.gov.co](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co)
- Resolución Rectoral 0584 de 2012 Reglamenta la presentación de P.Q.R.S.D. en la Universidad de los Llanos
- Resolución Rectoral 0585 de 2012 Organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. de la Universidad de los Llanos

## 9. Historial de Cambios:

Fecha	Cambio	Nueva versión
29/06/2016	Documento nuevo	01