



# Protocolo de Servicio al Ciudadano



**SECRETARÍA GENERAL**  
**Sistema de PQRS y Atención al Ciudadano**  
**V.2**  
**Villavicencio, marzo de 2021**



## INTRODUCCIÓN

En el orden constitucional colombiano, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado; el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

La Universidad de los Llanos asume que el servicio al ciudadano es uno de los ejes fundamentales para el cumplimiento de su objetivo misional, por lo cual propende por la mejora continua en la atención de sus usuarios, para garantizar el acceso a sus servicios y atender sus requerimientos de información a través de diferentes canales de atención, manteniendo como principios institucionales la calidad, el trato igualitario y la entrega de información clara, precisa y actualizada.

El presente documento busca unificar los criterios de atención y servicio para mejorar la interacción entre la Institución con sus grupos de valor y demás partes interesadas, por lo que involucra a todos los servidores públicos y contratistas de la Universidad que tengan contacto con ciudadanos, permanente o esporádicamente, para que adopten una cultura de servicio a usuarios internos y externos y a la ciudadanía en general, bajo parámetros de respeto, transparencia, eficiencia, eficacia, integridad y oportunidad.

## GLOSARIO

**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.

**Atributos de servicio.** Son las características o cualidades que tiene un servidor público o contratista al servicio del Estado, para prestar el servicio.

**Buzón.** Pequeña caja ubicada en algunas 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 trámite respectivo.

**Calidad.** Es el grado en el que se cumple con los requisitos del usuario o cliente, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (NTCGP1000:2009)

**Canales de atención.** Son los medios y espacios que disponen las Entidades para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con su quehacer.

**Chat.** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres, o más personas, ya sea de manera pública o privada.

**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.

**Consulta.** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Corrupción.** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o en especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones (Transparencia Nacional).



**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria ético por profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades.

**Discapacidad.** Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

**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.

**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.

**Reclamante o quejoso.** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.

**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.

**Responsable.** El servidor público o contratista de la entidad debe suministrar la información actualizada, coherente, logrando la credibilidad en la ciudadanía.

**Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sede electrónica.** Se denomina así a la dirección electrónica oficial de titularidad, administración y gestión de cada autoridad competente, dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios, de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional. (art. 12 Ley 2080 de 2021).

**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.

## NORMATIVA ASOCIADA

- Ley 962 de 2005 “Racionalización de Trámites y procesos administrativos”
- Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo”
- 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.”
- Ley 2080 de 2021 “por la cual se reforma la Ley 1437 de 2012”
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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, Universidad de los Llanos “por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”.
- Resolución Rectoral 0585 de 2012 – Universidad de los Llanos “por la cual se organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones”,

### 1. CONDICIONES GENERALES.

La Universidad de los Llanos está comprometida con la satisfacción de sus usuarios y ciudadanía en general, a través de servicios de calidad y suministro oportuno de información relacionada con su misión institucional; para ello, se asume que un servicio de calidad debe cumplir con atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita y a la forma en que espera ser atendido, por lo que, como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” “Mire la página”, son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

**1.1. Compromiso de los servidores públicos y contratistas** frente al servicio al ciudadano. Los servidores públicos y contratistas al servicio de la Universidad, adquieren el compromiso de:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o protocolos 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 durante su jornada-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público o contratista al servicio de la Universidad, bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano; hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.



## 2. COMUNICACIÓN EFICAZ.

Para prestar un servicio que garantice satisfacción de usuarios y ciudadanos, es necesario partir de una base de comunicación eficaz que permita entender las necesidades del ciudadano.

Existen unas reglas mínimas a tener en cuenta para comunicarnos con otra persona, ya sea de manera presencial, virtual, telefónica o escrita:

- Escuchar atentamente y evitar interrumpir mientras habla, tome con total seriedad los comentarios que reciba.
- Ponerse en el lugar del otro y entender sus necesidades asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que el ciudadano desea manifestar.
- Cuidar el tono de voz, procurando no discutir ni defender a la Entidad, acoja las recomendaciones como contribución importante para el mejoramiento de la gestión del servicio.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “**Mi amor**”, “**Corazón**”, “**Hijo(a)**”, “**Papi**”, “**Mami**” “**Amiga(o)**”, “**Mujer**”, etc.
- Utilice lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Frases como: “**con mucho gusto, en qué le puedo ayudar?**” siempre son bien recibidas. Es importante evitar el uso de términos técnicos o legales.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- En la expresión del rostro es relevante una sonrisa, pues esto le da carácter acogedor a la atención que está brindando, si el asunto y las circunstancias lo permiten.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “**Sí**”, “**No**”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- La presentación personal es fundamental, en muchos casos pueden influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto de la Entidad.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir para la finalización de su trámite, si es el caso.
- Cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, 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.
- Cuando se atiende público, pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes o furiosos, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud de calma, amigable y mirar al ciudadano a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos o postura corporal, puede usar frases como “**lo comprendo**”, “**qué pena**”, “**claro que sí**”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar ciudadano.
- 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 su solución de fondo.

## 2.1. 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. Se espera de los servidores públicos y contratistas que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su 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 de pensar como el ciudadano, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

### **En este sentido, el servidor público y contratista al servicio de la Universidad, debe:**

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano en relación con la información y servicios de la Universidad.
- 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 público o contratista:**

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

### **Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:**

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
  - No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud. 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 superior inmediato y cederle el manejo de la situación.

## 3. CANALES DE ATENCIÓN.

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos por la Universidad para que los ciudadanos realicen sus trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual. A continuación se presentan los canales dispuestos por la Universidad de los Llanos para la atención e interacción con los usuarios y ciudadanía en general.

## Canales disponibles para la atención al ciudadano en la Universidad

### ATENCIÓN PRESENCIAL.

- **PUESTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PIAC**, al cual se puede acudir personalmente para interponer una Queja, Reclamo o Sugerencia. Existen dos PIAC ubicados así:

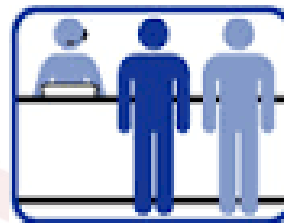
- Campus Barcelona, Km 12 Vía Puerto López, primer piso del Edificio Administrativo.
- Campus San Antonio, Barrio El Barzal, primer piso bloque administrativo.

- **ATENCIÓN EN VENTANILLAS DE SERVICIO PARA TRÁMITES EN: OFICINA DE ADMISIONES, TESORERÍA, BIENESTAR, Y EN GENERAL EN TODAS LAS UNIDADES ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS.**

**Horario de Atención.** Días hábiles de lunes a viernes 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

- **OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO.** Ubicada en el Campus Barcelona, km 12 vía a Puerto López; Bloque 20. Allí se reciben y tramitan las comunicaciones oficiales, incluidas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas mediante escrito.

**Horario de Atención.** Días hábiles de lunes a viernes 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.



### ATENCIÓN TELEFÓNICA.

A través del Conmutador 6 616800, extensión: 101,


Línea de Atención Gratuita Nacional: 018000918641

**Horario de Atención.** Días hábiles de lunes a viernes 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m



### ATENCIÓN VIRTUAL

Ingresando a la página web de la Universidad [www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co), en el enlace [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co).

- **Ventanilla Única Virtual:** [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co)
- **Buzón virtual: (formulario web)** en [http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php](http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php)
- **Chat en línea:** En horario de oficina se puede comunicar al link ubicado en la página principal de la institución, en donde recibirá respuesta inmediata [www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co)   
<https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e>
- **Redes sociales**
  - Twitter: <https://twitter.com/unillanos>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/UnillanosOficial>



#### 4- 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, no sólo a las personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos o usuarios, sino en general, a quienes de alguna u otra manera en su quehacer diario, tienen contacto con la ciudadanía.

##### 4.1. Canal presencial.

Se presenta cuando la ciudadanía recurre personalmente a las instalaciones de la Universidad para realizar algún trámite, solicitar información sobre algunos de los servicios, radicar una queja o reclamo, radicar correspondencia. Con el fin brindar una atención de calidad, el servidor público o contratista debe tener en cuenta:

- **Presentación personal.** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto, no sólo del servidor público o contratista que lo atiende, sino de la Universidad.
- **Comportamiento.** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse, peinarse, arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la acción solicitada), no sólo son actos de mala educación, sino que indisponen al ciudadano, le hacen percibir que sus necesidades no son importantes y habla mal de las personas al servicio de la Universidad.
- **La expresividad del rostro.** La expresión facial es relevante, al mirar al ciudadano a los ojos, 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 posturas rígidas, forzadas, o por el contrario, relajadas.
- **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 él sea quien salude primero.
- En caso de tener que dejar el puesto de trabajo por un corto período de tiempo, asegúrese que algún compañero supla su ausencia.
- Todos los servidores públicos y contratistas al servicio de la Universidad, deben conocer la ubicación del Puesto de Información y Atención al Ciudadano y orientar al ciudadano si desea interponer una queja, reclamo o sugerencia; además, debe conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.

##### 4.1.1. Atención de reclamos.

Cuando un servidor público o contratista recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, por ello debe:

- Escuchar con atención sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano 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 que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.



#### 4.1.1. Atención por parte del personal de vigilancia.

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 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 que le prestará el servicio o donde realizará el trámite.
- Si se requiere revisar maletines o paquetes, debe informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Universidad.
- Indicarle al ciudadano que si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la minuta de portería. (se debe registrar la entrada y la salida).
- Evitar dirigirse a los ciudadanos con palabras como “**mi señor**”, “**amigo(a)**”, entre otros.
- Despedirse del ciudadano de manera cordial.

#### 4.1.2. 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.

##### 4.1.2.1. Protocolo de atención a ciudadanos con discapacidad

###### Atención a personas con discapacidad visual

- No hale a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que están realizando durante la solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “**Al frente suyo está el formato**”, o “**a su derecha está el bolígrafo**”
- 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 debe fluir normalmente.
- Si es necesario 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.

###### Atención a 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.
- Si no se entiende lo que la persona trata de decir, se puede pedir que lo repita, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

###### Atención a personas con discapacidad física:

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



## Atención a personas con discapacidad cognitiva.

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

## 4.2. Atención telefónica

Medio de comunicación a través del cual la ciudadanía puede formular sus solicitudes de información o pedir que lo comuniquen con cualquier dependencia de la Universidad. Con el fin de brindar una atención con calidad, los servidores públicos y contratistas deben tener en cuenta:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer del listado de los números o extensiones de las oficinas.
- Saludar al ciudadano diciendo “**Buenos días/tardes, habla** (diga su nombre), **con quién tengo el gusto de hablar?**”, “**Señor**”, “**Señora**” y preguntar “**en qué puedo ayudarle?**”
- Evitar hablar con terceros mientras está atendiendo la llamada.
- Utilizar tono de voz armonioso y cálido. También es esencial vocalizar y hablar pausadamente para que se entienda lo que dice.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir, esperar que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- 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 al ciudadano la manera de presentar la solicitud.
- Derivar a la persona u oficina correspondiente, aquellas llamadas en caso que no pueda dar respuesta a la demanda o necesidad de la persona que llama.
- Recoger y anotar los datos de la persona que llama.
- Despedirse amablemente una vez finalizada la llamada, llamando a la persona 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:

#### Solicitud de espera de llamada

- Cuando el funcionario no conozca la respuesta y deba consultar la información a otro funcionario, se deberá comunicar a la persona que llama que lo va a dejar en espera mientras realiza la consulta correspondiente, y explicarle la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Es muy importante en tener en cuenta que si la espera se alarga más de lo aconsejable (3) minutos, se le debe comunicar al ciudadano para hacerle saber el tiempo de espera existente.
- Agradecer al ciudadano por la espera.

#### 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,
- Si la espera para derivar la llamada se alarga demasiado, se debe preguntar a la persona si prefiere que le devuelvan la llamada para no tener que esperarse al teléfono. En caso que la respuesta sea afirmativa, no olvide anotar el teléfono, además de los datos anteriormente mencionados.
- 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 dada al ciudadano.



### 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.

### 4.3 Protocolo de atención virtual.

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones - MINTIC, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

#### 4.3.1. Protocolo para el uso de correo electrónico

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad, además se debe tener presente:

- El servidor público o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitirle a terceros utilizar su clave o ingresar a su cuenta de correo.
- Analizar si la solicitud debe ser radicada por la Oficina de Correspondencia, en tal caso, se debe reenviar al correo [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co) para que allí realicen el trámite de entrada de la comunicación, según el procedimiento de correspondencia.
- Seguir el procedimiento establecido por la Universidad en relación con el uso de plantillas y firmas autorizadas para la elaboración de correspondencia.
- Responder siempre desde el correo electrónico institucional.
- 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.
- Cuidar la ortografía: recuerde que está respondiendo en nombre de la Universidad, y una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y no habla bien de los funcionarios de la entidad;
- 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. Las mayúsculas sostenidas o un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y 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.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



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

En la Universidad de los Llanos el chat es atendido desde el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC por el personal adscrito a la Oficina de Correspondencia y Archivo para la atención de las PQRS, quien 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 para las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después que éste ingrese al chat, y evitar demoras o tiempos de espera injustificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual así **“Muy buenos días/tardes, bienvenido al chat virtual de la Universidad de los Llanos, mi nombre es ...., en qué le puedo colaborar?”**, de ser necesario solicitar tiempo de espera expresar **“Permítanos un momento, por favor en línea mientras consultamos su información”**.
- Intervenga y dé soluciones y orientaciones al ciudadano de manera sencilla.
- Si al analizar el contenido de la solicitud, ésta desborda las posibilidades de uso del chat, se debe informar 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 que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y habla mal de los funcionarios de la Entidad
  - Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
  - No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas o un texto escrito en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
  - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  - Dividir las respuestas largas en bloques o párrafos.
- 
- 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 así: **“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.
- Termine sus comunicaciones con frases como **“Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Que tenga un buen día”**.

#### 4.3.4. Protocolo en redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, permite divulgar información de interés general para la ciudadanía. En la Universidad de los Llanos las redes sociales son atendidas por el área de Comunicaciones adscrita a la Secretaría General. Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes, ya que en ocasiones requieren respuesta, El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta; además, se debe tener en cuenta:

- 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.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de solicitudes de trámites u otros procedimientos administrativos, debe poner en contacto al ciudadano con el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.

#### **4.3.5. Protocolo de correspondencia - Ventanilla Única de Correspondencia**

De conformidad con las normas vigentes, la Universidad de los Llanos cuenta con la Oficina de Correspondencia o Ventanilla Única, a través de la cual se recibe y tramita toda la correspondencia institucional externa que se recibe o envía. Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas), solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Para la atención por el personal de la Oficina de Correspondencia, se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión del rostro, la disposición para servir al ciudadano.
- 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 que insista en radicarlo, recibirlo y proseguir el procedimiento establecido para el trámite de las comunicaciones externas recibidas, así:
  - Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
  - Asignar un número de radicado a cada comunicación; 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 la comunicación (tanto en el original como en la copia cuando es entregada personalmente), la fecha y hora de recibo, así como los datos de quien recibe, sin cubrir o alterar el texto del documento.
  - Entregar al usuario la copia de la comunicación radicada (cuando sea el caso).
  - Registrar en el sistema la información respectiva para proseguir el trámite.
  - Continuar el trámite correspondiente según el procedimiento establecido.

#### **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.

#### **5. Términos de respuesta**

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*”, acogida por la R.R. 0292 de 2018 “*por medio de la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad de los Llanos*”, los términos para resolver una petición son:

- a. Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- b. Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- c. Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- d. Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- e. Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



<b>Nuestros Valores de Integridad</b> (tomado del Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno de la Universidad de los Llanos R.R. 0894 de 2020)		<b>Derechos de los ciudadanos frente a la Universidad</b>	
* <b>Verdad:</b> La verdad es la correspondencia entre lo que pensamos o sabemos con la realidad, juicio o proposición que no puede ser refutado racionalmente.		* <i>Que sus peticiones que reconocen un derecho fundamental, sean recibidas y tramitadas por la Institución de manera prioritaria.</i>	
* <b>Honradez:</b> la integridad en la forma de ser y actuar. Una persona honrada es alguien justo y recto que guía sus decisiones y acciones según lo que considera correcto. La honradez es una virtud humana que se basa en la bondad, la honestidad y las buenas costumbres.		* <i>Recibir atención preferencial si son personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y adolescentes, en estado de indefensión, conforme al artículo 13 de la Constitución.</i>	
* <b>Libertad:</b> es la facultad natural del hombre para <b>actuar a voluntad sin restricciones</b> , respetando su propia conciencia y el deber ser, para alcanzar su plena realización. Es la posibilidad que tenemos para decidir por nosotros mismo cómo actuar en las diferentes situaciones que se nos presentan en la vida. El que es libre elige entre determinadas opciones las que le parecen mejores o más convenientes, tanto para su bienestar como para el de los demás, o el de la sociedad en general.		* <i>Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y empleados que presten sus servicios a la Universidad.</i>	
* <b>Justicia:</b> Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación		* <i>Presentar peticiones respetuosas a las autoridades de la Universidad a través de los medios dispuestos, sobre las actuaciones de la administración, salvo las excepciones constitucionales o de ley.</i>	
* <b>Equidad:</b> La equidad es aquella cualidad que en quien la dispone lo moverá a dar a cada cual lo que se merece y corresponde.		* <i>A presentar quejas, reclamos y sugerencias, en forma verbal o por escrito y a que se le expida copia de los documentos respectivos, observando los requisitos señalados en el procedimiento respectivo.</i>	
* <b>Tolerancia:</b> se basa en el respeto hacia lo otro o lo que es diferente de lo propio, y puede manifestarse como un acto de indulgencia ante algo que no se quiere o no se puede impedir, o como el hecho de soportar o aguantar a alguien o algo.		* <i>Conocer el estado del trámite de su requerimiento y a recibir respuesta oportuna y eficaz, en los términos establecidos en la Ley.</i>	
* <b>Compromiso</b> con los derechos humanos, los deberes civiles y la prevalencia del bien común sobre el particular.		* <i>Recibir por parte de los funcionarios o servidores públicos, guía, asesoría y orientación, hasta obtener una respuesta satisfactoria.</i>	
		* <i>Elevar consultas, para que la institución manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.</i>	
		* <i>Solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.</i>	

<b>Deberes de los ciudadanos frente a la Universidad</b>
Actuar bajo el principio de la buena fe y cumplir la Constitución Política y las Leyes.
Cuidar las instalaciones y elementos que tiene para su servicio, y ser responsable del uso adecuado y oportuno de los Recursos que le ofrece la Institución
Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de la Universidad.

Versión2 actualizada marzo de 2021  
 Actualizó: Martha Soraya González V.  
 Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

\*\*\*\*\*