

Manual del Buen servicio



Universidad Tecnológica de Pereira



MANUAL DEL BUEN SERVICIO

Gestión del Talento Humano

2021

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Tecnológica de Pereira, en cumplimiento al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia presenta los instrumentos, canales y recursos necesarios para brindar un excelente servicio en oportunidad, calidad y atención al ciudadano, consciente de la necesidad de satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, garantizando el cumplimiento de sus derechos tratando a todos por igual sin importar su condición

Con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores y colaboradores de la Institución para la atención al ciudadano, la Institución establece la presente guía que busca ordenar y mejorar la interacción entre todos los colaboradores de la Institución, con el fin de adoptar una cultura de servicio que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad, que contribuya a mejorar la labor desempeñada y los procesos de mejora continua en los servicios prestados.

La presente guía del servicio al ciudadano contiene los lineamientos y procedimientos establecidos para que la comunicación y los intercambios entre ciudadano y servidor sean consistentes y satisfactorios.

2. OBJETIVO

Establecer el Protocolo de Buen Servicio al Ciudadano con orientaciones básicas como guía y herramienta de los diferentes canales de atención.

3. ALCANCE

Dirigido a todos los colaboradores de la Institución (planta, transitorios, contratistas, otras vinculaciones) que tengan la responsabilidad directa de atención al ciudadano.



4. MARCO NORMATIVO

La Universidad Tecnológica de Pereira está comprometida con la satisfacción de los ciudadanos y usuarios, a través de la prestación de servicios de calidad. El presente manual cuenta con fundamentos legales de nivel nacional e Institucional tales como:

- La constitución política de Colombia de 1991 art.23 el cual establece “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.
- Ley 1437 de 2011” Por medio del cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011” Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a
- Resolución de Rectoría No 3982 del 18 de septiembre de 2006 se reglamenta el sistema de quejas y reclamos y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 08 del 2018 del Consejo Superior por medio del cual se adopta el código de integridad y se dictan otras disposiciones, el mismo incluye la carta del trato digno al ciudadano, deberes y derechos del ciudadano.

- Manual de atención al ciudadano establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil
- el Decreto 2623 de 2009 establece la creación del sistema nacional de atención al ciudadano con el objetivo de brindar información y servicios que posibiliten el acercamiento de los ciudadanos con las instituciones públicas y privadas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a me

Se tendrán en cuenta las demás normas y disposiciones que rigen la atención al ciudadano según la normatividad vigente, del orden nacional y las proferidas por la institución

5. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La Institución cuenta con una apuesta filosófica definida en la misión, visión, principios y valores que son aplicables al propósito misional al servicio de la sociedad, bajo criterios éticos y morales que son adoptados a través del Código de Integridad y Código de Buen Gobierno, en los cuales se establecen no solo los valores alineados al Plan Educativo Institucional sino principios que se reflejan en las conductas de quienes laboran al interior de la Institución. En concordancia con este manual del servicio de atención al usuario y al ciudadano se emite en el código, la carta del trato digno al ciudadano en la que se establecen los derechos y deberes tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos, los cuales deben socializarse para que puedan ejercerse y respetarse, información que puede ser consultada en la página Web de la Universidad.

En este sentido, el Código de Integridad establece los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Justicia, Diligencia, compromiso, solidaridad y liderazgo. Estos valores están en línea con los atributos que se definen para la atención al ciudadano.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

El servicio es la actitud para brindar un apoyo, asesoría e información con toda la atención posible, el cual contiene una serie de estrategias que se diseñan en la institución con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, tanto externos como internos.

Los canales de atención son los medios y espacios de los que se valen los usuarios para realizar trámites y solicitar 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.



6.1. CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad Tecnológica de Pereira, trabaja permanentemente para fortalecer la relación con la Comunidad Universitaria y la Ciudadanía en general; ocupándose de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos dentro de los tiempos estipulados por la ley. Es por ello, que cualquier persona en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención que se han dispuesto así:

6.1.1 Canal Telefónico

Están dispuestas las siguientes líneas:

PBX: +57 6 3137300

FAX: +57 6 3213206

6.1.2 Canal Virtual

Está dispuesta la Página Web: www.utp.edu.co, en ella el ciudadano puede consultar información institucional, de las unidades organizacionales, servicios, trámites, procedimientos y otras de interés.

Así mismo, está dispuesto el correo electrónico: contactenos@utp.edu.co

6.1.3 Sistema De PQRS:

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción (PQRS), permite a la ciudadanía en general realizar solicitudes, contando con mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta satisfactoria, en los términos requeridos.

6.1.4 Enlace Web: <http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>

Teléfono: +57 6 3137211

Línea Gratuita: 018000966781

Correo Electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co

6.1.5 Canal Presencial

De acuerdo a la información, servicio o trámite requerido, la Universidad lo atenderá a través de las diferentes unidades organizacionales. Dirección: Carrera 27 No.10 – 02 Barrio Álamos, Pereira – Risaralda – Colombia.

Para facilitar el desplazamiento por el campus universitario y ubicar el edificio requerido puede consultar el siguiente enlace. <http://www.utp.edu.co/institucional/campus.html> o consultar el sistema de Georreferenciación: <http://geo.utp.edu.co/lugar/33>

6.1.6 Canal Escrito

Escritos y documentos de la ciudadanía pueden ser recibidos en la Oficina de Gestión de Documentos, ubicada en el Edificio Cafetería Central, Carrera 27 No.10 – 02 Barrio Álamos,

6.1.7 Redes Sociales

La Universidad Tecnológica de Pereira cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/utpereira>

Instagram: <https://www.instagram.com/utpereira>

Twitter: <https://www.twitter.com/utpereira>

YouTube: <https://youtube.com/utpereira>

A través de estas redes sociales, los ciudadanos y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la Universidad ofrece a sus usuarios.

Pereira – Risaralda – Colombia. Así mismo, la Universidad cuenta con un Apartado Aéreo donde también pueden ser remitidos los escritos y documentos: AA:97 Código:660003.

6.2 GUIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO

Se debe ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que merecen todos los grupos de valor en la institución, a fin de proyectar una imagen positiva y de confianza.

Para lograr este propósito nuestros servidores seguirán la siguiente ruta de actuación:

- Sorprender favorablemente al ciudadano con su actitud, disposición y trato cordial, espontáneo y sincero.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se les acerque.
- Saludar a los ciudadanos de inmediato, de manera amable y respetuosa.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano; ser sus asesores.
- Demostrar entusiasmo y cordialidad durante la prestación del servicio.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

- Hacer que la estadía del ciudadano en la Universidad sea agradable e inolvidable.
- Hacer que la bienvenida y despedida al ciudadano sea cordial.

6.3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

A continuación, se relacionan los atributos que deben tener los colaboradores de la Institución para brindar un buen servicio al usuario.

Confiable

Que la información suministrada por los colaboradores otorgue al ciudadano, credibilidad sobre las actuaciones de la Universidad, la cual debe ser suministrada con exactitud, calidad, transparencia y equidad.

Amable

Brindar una atención respetuosa, gentil y sincera, de manera igualitaria a todos los ciudadanos que acuden a la Universidad, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos acompañados de niños, personas en condición de discapacidad y el adulto mayor.

Digno

Que el servicio sea prestado con respeto, responsabilidad y seriedad a cada persona.

Efectivo

Que la atención brindada sea coherente con el objeto de la solicitud, requerimiento, o petición y que, aunque no se dé solución al fondo de la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Oportuno

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Actual

La información suministrada debe responder a normas y procedimientos vigentes.

Adaptable

La atención al ciudadano debe adaptarse a las necesidades del usuario sin salirse de los procedimientos establecidos.

Solidario

El colaborador de la Institución deberá ponerse en el lugar del ciudadano para atender su requerimiento, de manera solidaria sin perder la objetividad.

Responsable

En cumplimiento con las funciones del colaborador, estará comprometido con su trabajo

Transparencia

Garantizar que todas las acciones Institucionales y de los colaboradores se ajusten a la ética, las normas y a los procedimientos administrativos de la Institución.

Trabajo En Equipo

Lograr la cooperación de todos los colaboradores de la Institución, utilizando los procedimientos, técnicas y estrategias definidas por la entidad para conseguir los objetivos en la atención y la orientación al ciudadano.

Tomado de la CNSC

6.4. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos requiere ante todo del compromiso de todos los colaboradores de la Institución y que realmente asuman de manera tanto racional como afectiva, que los ciudadanos merecen nuestra dedicación y esfuerzo, pues son la razón por la cual los colaboradores están en la Universidad. Por tanto, es importante que los colaboradores de la Institución desarrollen las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y Cortesía.
- Sensibilidad.
- Comprensión.
- Tolerancia y Paciencia.
- Dinamismo.
- Razonamiento, persuasión.
- Capacidad para escuchar.
- Capacidad para asesorar y orientar.
- Autocontrol.
- Creatividad.

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca en los siete atributos del buen servicio al ciudadano mencionados anteriormente. Los ciudadanos son nuestra razón de ser y nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a servir cada vez mejor. Para esto es de suma importancia que reconozcamos su importancia y empecemos a conocer sus necesidades, gustos y expectativas.

Se debe tener en cuenta que los ciudadanos aprecian que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos de forma amable, respetuosa y equitativa.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Comprendamos su situación.
- Los orientemos con sinceridad y precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Les demos respuestas confiables.
- Nos comprometamos con nuestra labor.
- Demos respuestas claras y oportunas a sus preguntas.
- Demos garantías de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Ofrezcamos una atención efectiva a sus quejas y reclamos.
- Hagamos seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Haya un excelente ambiente en los puntos de servicio al ciudadano.
- Quien los atiende tenga una buena presentación personal.

No debemos olvidar que cada contacto con un ciudadano es una excelente oportunidad para sorprenderlo gratamente con un servicio de calidad. “Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión”.

6.5 NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Todos los colaboradores de la Universidad Tecnológica de Pereira, deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía garantizando la atención integral aplicando los siguientes criterios:

- Orientar amable y claramente al ciudadano.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Universidad.
- Brindar siempre una atención de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la Universidad generando confianza y credibilidad frente a la ciudadanía.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la Universidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Ningún funcionario o colaborador de la Universidad debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los

atributos del buen servicio, viola el Código de Integridad y de Buen Gobierno y, puede conllevar responsabilidad penal y disciplinaria.

De acuerdo con la normatividad vigente toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, sin embargo, en muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión con la información suministrada. No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada por lo que no se puede acceder a la solicitud.

En estos casos, se sugieren las siguientes reglas de actuación:

- Mantenga una actitud calmada, amigable, no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuche las necesidades atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él usuario.
- No tome la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- De alternativas de solución, de acuerdo con la capacidad operativa de la Institución, comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, reporte al jefe inmediato para dar una solución definitiva.

Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación.
- En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos usuarios, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.



6.6 Servidores o Colaboradores de Atención al Ciudadano

Son las personas que laboran en las diferentes unidades organizacionales, encargadas de atender el primer nivel de servicio de la Institución, deben cumplir con las siguientes reglas:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano y/o usuario traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

- Encaso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.



7. PROTOCOLOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

La Universidad Tecnológica de Pereira ha establecido, proporcionado y adaptado, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Institución, estos son: Telefónico, Virtual, Sistema PQRS Presencial, Escrito y Redes Sociales.

Todos los colaboradores de la Universidad Tecnológica de Pereira deben estar familiarizados con la ubicación de las diferentes unidades organizacionales de la Institución, y conocer la ubicación de: baños públicos, salidas de emergencia, la recepción y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

7.1 Protocolo de Atención Presencial

Cuando el ciudadano y/o usuario se acerca a las instalaciones de la Universidad Tecnológica de Pereira, es porque requiere uno de sus servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano y/o usuario, debemos generar un ambiente agradable desde que ingresa hasta que sale de la Institución.

En aras de brindar una atención con calidad, todos los colaboradores de la Universidad Tecnológica de Pereira deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- Iniciar cualquier proceso de atención haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, buenos días o buenas tardes, en que le puedo servir de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- La presentación personal debe ser acorde a un contexto laboral, con ropa formal y adecuada, para un punto de atención presencial evitar, escotes, ropa o accesorios muy llamativos, camisetas de equipos deportivos, pantalones rotos o tenis, porque la confiabilidad también se relaciona con la imagen formal que se proyecta al interactuar con la ciudadanía.
- Todos los puestos de trabajo deben estar ordenados, con mayor razón a los que el ciudadano tiene acceso, evitar los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano.
- No utilizar el celular mientras realiza un proceso de trámite, servicio o información, con el fin de brindar toda la atención a la persona que tiene en frente.
- La expresión facial es fundamental en un proceso de servicio, establezca contacto visual permanente.
- Evite gestos de desagrado.
- La postura corporal debe ser erguida que transmita confiabilidad y actitud de escucha
- La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

7.2 Atención Telefónica

Este canal de atención es responsabilidad de los colaboradores de la Universidad Tecnológica de Pereira ya que todos tienen asignada una extensión telefónica, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano con redes de telefonía fija

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Disponga de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la unidad organizacional responsable, el contacto y extensiones, así como de un listado de la ubicación de las unidades organizacionales en la Institución.
- Conteste la llamada antes del tercer timbre.
- El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir cómodo al Ciudadano y/o usuario, se debe indicar el nombre de la Institución e identificarse dando el nombre, cargo y unidad organizacional o dependencia.

Ejemplo: “Universidad Tecnológica de Pereira, buenos días/buenas tardes, habla “Nombre del colaborador” ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
¿en qué le puedo ayudar?”

- Mantenga una postura relajada y natural, proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Atienda toda llamada de manera amable y respetuosa.
- Si va a direccionar una llamada suministre la extensión a la cual se va a transferir por si se corta la comunicación.

7.2.1. Reglas Específicas de la Atención Telefónica

- El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Evitar tutear al ciudadano.
- Cuando se deba dejar la llamada en espera, es necesario explicar al ciudadano, así como solicitar permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, 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 que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Cuando la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, se le debe explicar la

razón de la demora e informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al usuario le quedó clara la respuesta y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se transferirá la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y la persona competente.
- Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Al finalizar la atención despedirse amablemente, llamándolo por su nombre Señor/señora (Nombre del Ciudadano/a) le puedo colaborar en algo más. Gracias por haberse comunicado con la Universidad Tecnológica de Pereira, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

7.3 Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como aplicativo página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales.

Aplicativa página web, link PQRSD.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos y contratistas). Se ingresa por www.utp.edu.co, en la parte superior central opción: Servicio al Ciudadano. Debe ingresar al link: <http://apl01.esap.edu.co/esap/hermesoft/caclG/index.jsp>

Correo Electrónico: dominio: @utp.edu.co

Para efectos de seguimiento y control el correo electrónico debe tener:

- Asunto del correo
- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad o Dependencia remitente o Ubicación: o Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
- Dirigido a:
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.

- Antes de enviar un mensaje, asegurarse de que está escrito con precisión y claridad.
- Utilizar siempre el campo “asunto”: el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.
- Es necesario que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.



7.4 Protocolo Atención Escrito

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios dirigirse a la Universidad, a través de comunicaciones escritas, documentos, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La radicación de escritos y documentos la Oficina Gestión de Documentos, ubicada en el Edificio de la Cafetería Central de la Universidad Tecnológica de Pereira: Carrera 27 No.10 – 02 Edificio Barrio Álamos, Pereira – Risaralda - Colombia. Horario de Atención: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.

Apartado Aéreo: AA:97 Código:660003.

8. CIUDADANOS CON ATENCIÓN INCLUSIVA

8.1. 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

8.1.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez entran a la Entidad, el servidor debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

8.1.2. Atención a niños y adolescentes

Los niños y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

8.1.4. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse

al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público: escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

8.1.5. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público de la Universidad Tecnológica de Pereira debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas sobre el requerimiento. Solicitarle los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

8.1.6. Personas en condición de discapacidad

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos. Apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas. Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado. Actuar con respeto y sin posturas paternas.

9. TIPOS DE DISCAPACIDAD

9.1. Discapacidad visual.

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla 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 separarlos, ni distraer 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 se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.



9.2. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

9.3. Atención a personas con sordo ceguera.

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

9.4. Atención a personas con discapacidad física o motora.

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- En el caso de atención a personas con discapacidad cognitiva:
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar ya que puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.



9.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva o psicológica.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

9.6. Atención a personas de talla baja.

Si la unidad organizacional no cuenta con un lugar especial para atender a personas y especialmente de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



9.7. Terminología apropiada

Expresiones Incorrectas	Expresiones Correctas
Discapacitado	Persona con Discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona ciega - Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo – Mudo - Sordo-mudo	Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Inválido - Minusválido	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida

DEFINICIONES

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

Canales de atención: Medios y espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

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 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 o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. v

Discapacidad: 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).

Auditiva: Pérdida o disminución en audición.

Discapacidad Cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Discapacidad Física o Motora: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Discapacidad Mental: Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Discapacidad Visual: Pérdida o disminución de la visión.

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

Principios: Conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos, se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Protocolo de servicio: Guía o guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

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 servicios ofrecidos por la Entidad.

Redes Sociales: Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto -SMS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Sordo ceguera: Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Solicitud de Información: Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Universidad Tecnológica de Pereira con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Institución.

Sugerencia: Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.



BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de Colombia

Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente
- PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Documento CONPES No 3649 de 2010 Documento
CONPES 3785 de 2013 estableció la “Política Nacional de
Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano “.

Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP

Protocolo de Servicio Departamento de la Función Pública
DAFP

Acuerdo No.08 del 6 de febrero de 2018 “Consejo Superior
Universidad Tecnológica de Pereira “Por medio del cual
se adopta el Código de Integridad y se dictan otras
disposiciones”

www.utp.edu.co

Link: [http://media.utp.edu.co/crie/archivos/
Nomenclatura%20Edificios%20campus%20-UTP.pdf](http://media.utp.edu.co/crie/archivos/Nomenclatura%20Edificios%20campus%20-UTP.pdf)

Link: <https://www.utp.edu.co/institucional/campus.html>

