



Universidad de Sucre



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| INTRODUCCION..... | 3 |
| OBJETIVO..... | 3 |
| 1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO..... | 4 |
| 2. CANALES DE ATENCIÓN..... | 5 |
| 2.1 CANAL VERBAL..... | 6 |
| 2.1.1. Atención a través de línea telefónica..... | 6 |
| 2.1.2. Atención personalizada..... | 6 |
| 2.1.2.1. Acciones de anticipación..... | 6 |
| 2.1.2.2. En el contacto inicial. | 7 |
| 2.1.2.3. En el desarrollo del servicio. | 8 |
| 2.1.2.4. Retiro del puesto de trabajo. | 8 |
| 2.1.2.5. Solicitud de servicio demorada. | 8 |
| 2.1.2.6. En la finalización del servicio. | 9 |
| 2.1.2.7. Atención Preferencial..... | 9 |
| 2.1.2.8. Personas en situación de vulnerabilidad. | 10 |
| 2.1.2.9. Grupos étnicos minoritarios. | 10 |
| 2.1.2.10. Personas en condición de discapacidad. | 10 |
| 2.1.2.11. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual..... | 11 |
| 2.1.2.12. Atención a personas con discapacidad física o motora. | 12 |
| 2.1.2.13. Atención a personas con discapacidad cognitiva. | 12 |
| 2.1.2.14. Atención a personas de talla baja. | 12 |
| 2.2 CANAL ESCRITO..... | 13 |
| 2.2.1. Atención virtual. | 13 |
| 2.2.1.1. Correos electrónicos..... | 13 |
| 2.2.1.2. Página Web Institucional..... | 13 |
| 2.2.1.3. Redes sociales. | 15 |
| 2.2.2. Buzones físicos..... | 16 |
| 3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS..... | 17 |
| 4. DEBERES DE LOS CIUDADANOS..... | 18 |



INTRODUCCION

Tal como lo establece la Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 2º “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”. En este orden, se puede afirmar que la base de este instrumento son los ciudadanos y por lo tanto se hace necesario establecer la relación Servidor-Ciudadano.

Con el objetivo de mantener contacto directo y establecer relaciones que permitan una participación y atención satisfactoria, la Universidad de Sucre ha puesto al servicio de la toda la comunidad, diferentes canales de atención que garantizan un servicio integrado, ágil, resolutivo y de seguimiento. Así como los atributos que se le aplican a lo denominado un buen servicio; de igual forma, los mecanismos establecidos para atención preferencial a infantes y personas con algún tipo de discapacidad.

OBJETIVO

Establecer y dar conocer el proceder de los servidores de la Universidad de Sucre, para brindar un servicio de calidad a la comunidad en general, a través de los canales habilitados y formulados por los ciudadanos sobre la gestión institucional.

1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El primer momento del ciudadano, es cuando se genera una imagen de la Entidad, y de todos los servidores que la conforman, es así como esperan que el servicio ofrecido sea de su total agrado y confianza. Por lo tanto, se deben tener en cuenta algunos atributos como, ser:

- **Respetuoso:** Toda persona espera ser valorada, y sus intereses reconocidos como iguales a todos.
- **Amable:** El trato debe ser cortés, con una actitud comprensiva y sincera.
- **Confiable:** En la medida en que sea conforme con las normas y basado en personas calificadas y preparadas para atender al ciudadano.
- **Empático:** El servidor debe poder percibir y comprender los sentimientos del ciudadano y ponerse en su lugar.
- **Incluyente:** El servicio debe brindarse sin discriminación alguna, y adaptándose a las necesidades de las personas.
- **Oportuno:** El servicio debe brindarse en el momento adecuado, en los términos establecidos en la Ley.
- **Efectivo:** El servidor debe resolver lo solicitado, responder a la inquietud del ciudadano, o brindarle una guía adecuada.

Por lo tanto, los servidores de la Universidad de Sucre deberán:

- Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política, la Ley, los estatutos, los reglamentos de la Universidad y los convenios legalmente celebrados por la Universidad.
- Respetar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria sin distinción de cultura, raza, género, edad, origen nacional o familiar, lengua, religión, condición social y física, opinión política o filosófica y darles un trato coherente con los principios constitucionales de democracia, participación e

igualdad de acuerdo con los valores universitarios y del desempeño de la función pública.

En el marco de la integridad pública, los servidores de la Universidad de Sucre asumen los siguientes principios, teniendo en cuenta que:

- ✓ El interés general prevalece sobre el interés particular.
- ✓ La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- ✓ Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✓ 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.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Para garantizar la participación ciudadana la Universidad de Sucre cuenta con dos (2) canales de atención, a través de los cuales las partes interesadas y comunidad en general, pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia de la Institución.

2.1 CANAL VERBAL

2.1.1. Atención a través de línea telefónica. Se cuenta con la línea telefónica celular institucional 322-856-9394.

❖ **Recomendaciones:**

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes o campus de la entidad, si los hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

2.1.2. Atención personalizada. Se realiza en la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano, ubicada en la entrada principal del Campus Puerta Roja, carrera 28 N° 5-267 y en las diferentes Dependencias de la Universidad; con un horario de atención presencial así: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

2.1.2.1. Acciones de anticipación.

❖ **Guardias de seguridad.** Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Evitar obstruir el paso al ciudadano.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a....”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, 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 entidad.

- Orientar al ciudadano sobre la ubicación o la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- ❖ **Orientadores o anfitriones.** Al orientador o anfitrión le corresponde:
- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a....”.
 - Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
 - 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.
 - En caso 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 ventanilla o fila a la que debe ir.
- ❖ **Servidores de ventanilla.** Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; a cada uno les corresponde:

2.1.2.2. En el contacto inicial.

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

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

2.1.2.3. En el desarrollo del servicio.

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

2.1.2.4. Retiro del puesto de trabajo. Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”. Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
 - Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
 - Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
 - Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

2.1.2.5. Solicitud de servicio demorada. Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.

- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

2.1.2.6. En la finalización del servicio.

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

2.1.2.7. 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. Una vez entran a la sala de espera, el servidor público 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. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

❖ En caso de atención presencial:

- 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 llamárseles por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

2.1.2.8. 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 de 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.

2.1.2.9. Grupos étnicos minoritarios. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público 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 la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

2.1.2.10. Personas en condición de discapacidad.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

2.1.2.11. Atención a personas ciegas o con alguna 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 por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

2.1.2.12. 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.

2.1.2.13. 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.

2.1.2.14. Atención a personas de talla baja.

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas 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.

2.2 CANAL ESCRITO

2.2.1. Atención virtual. Esta se realiza a través de correos electrónicos institucionales, por la página web institucional y las redes sociales institucionales.

2.2.1.1. Correos electrónicos. Se tienen definidos dos correos: atencionalciudadano@unisucre.edu.co y quejasyreclamos@unisucre.edu.co, los cuales son atendidos a través de la Unidad PQR y Atención al Ciudadano.

2.2.1.2. Página Web Institucional. En la página web institucional de la Universidad se cuenta con un módulo de PQRS, en el siguiente enlace: <https://sma.unisucre.edu.co/Smaix14/vista/pqrs/procesos/formPqrsPublic.jsp>

❖ **Recomendaciones:**

- 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 entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

❖ **Acciones de anticipación:**

- 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 dependencia, de lo contrario, remitirla a la dependencia correcta e informar de ello al ciudadano.

❖ **En el desarrollo del servicio:**

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

❖ **En la finalización del servicio:**

- 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 poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

2.2.1.3. Redes sociales.

❖ **Acciones de anticipación:**

- 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. 5.4.2. En el contacto inicial
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

❖ **En el desarrollo del servicio:**

- Se puede sugerir 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.
- 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.

❖ **En la finalización del servicio:**

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

2.2.2. Buzones físicos. Están ubicados así: uno (1) en el campus Facultad Ciencias de la Salud, uno (1) en el campus Facultad Ciencias Agropecuarias y dos (2) en el campus Puerta Roja.

❖ **Recomendaciones:**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Se abrirán los buzones cada 8 días, según lo estipulado en la resolución rectoral 1607 de 2021.
- Extraer los formatos diligenciados.

- 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. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. 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 de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.

10. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

4. 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 o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.