

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 1 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

Contenido

| | | |
|--------|----------------------------------------------|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | DEFINICIÓN..... | 5 |
| 3. | POLÍTICA | 6 |
| 4. | CONTENIDO..... | 7 |
| 4.1. | Canales de Atención..... | 7 |
| 4.2. | Elementos comunes en todos los canales..... | 7 |
| 4.3. | Atributos del buen servicio | 8 |
| 4.3.1. | Actitud | 9 |
| 4.3.2. | Lenguaje | 10 |
| 4.4. | Respuesta negativa a solicitudes | 11 |
| 4.5. | Atención a personas alteradas..... | 11 |
| 4.6. | Atención a reclamos..... | 12 |
| 5. | PROTOCOLOS | 12 |
| 5.1. | Protocolo de atención personal | 12 |
| 5.2. | Protocolo atención preferencial | 14 |
| 5.2.1. | Adultos mayores y mujeres embarazadas | 14 |
| 5.2.2. | Atención a niños, niñas y adolescentes..... | 14 |
| 5.2.3. | Personas en situación de vulnerabilidad..... | 14 |
| 5.2.4. | Grupos étnicos minoritarios..... | 15 |
| 5.2.5. | Personas en condición de discapacidad..... | 15 |
| 5.3. | Protocolo de atención telefónica..... | 16 |
| 5.4. | Canal escrito..... | 17 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ELABORÓ Profesional Oficina de Atención al Ciudadano | REVISÓ Profesional Oficina de Atención al Ciudadano | APROBO Lider Proceso Gestión De La Comunicación |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|

La impresión y copia magnética de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** " Asegúrese de consultar la versión vigente en <http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad> "

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 2 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

| | | |
|--------|-------------------------------------------------------------|----|
| 5.4.1. | Protocolo de atención virtual – chat en línea - PQRDS | 18 |
| 5.4.2. | Protocolo de atención virtual – correo institucional | 20 |
| 6. | BASE LEGAL | 21 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 3 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima es una institución de educación superior que busca fomentar el desarrollo de capacidades humanas para la formación integral constante y la búsqueda incesante del saber. Por su naturaleza y en congruencia con la Misión institucional, la universidad ha priorizado la calidad en el servicio de atención al ciudadano, como herramienta de gestión y control, de tal forma que se atiendan adecuada y oportunamente las solicitudes, peticiones y sugerencias de la comunidad académica y de los ciudadanos en general, al tiempo que se eleva el nivel de satisfacción de los servicios prestados, se genera credibilidad y confianza y se contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional.

De acuerdo con la Constitución Política, el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado. En este mismo sentido, 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 mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública.

De acuerdo a lo anterior, la Universidad del Tolima, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene el compromiso de ofrecer sus servicios de forma cálida y asertiva, en un ambiente caracterizado por una adecuada presentación física de

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | <p style="text-align: center;">PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Página 4 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

las instalaciones, brinda a los usuarios información clara, oportuna, pertinente y veraz, dentro de los términos de la amabilidad, confiabilidad y respeto.

Para tal efecto el Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano de la Universidad del Tolima, es un instrumento mediante el cual se establecen los protocolos y rutas de atención que garanticen a los ciudadanos acceder de forma ágil a la información relacionada con la Universidad. También se considera una herramienta que contribuye a la atención amable, oportuna y eficiente del servicio; maneja los asuntos relacionados con recepción, gestión y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a la Institución.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 5 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

2. DEFINICIÓN

En cumplimiento de los objetivos misionales y la aplicación de las políticas Institucionales como participación ciudadana y transparencia, La Universidad del Tolima busca fortalecer los diferentes canales de comunicación y el servicio a la comunidad mediante la adopción e implementación de Protocolos de Atención al Ciudadano para los distintos canales de servicios que oferta.

Estos protocolos, facilitan y mejoran la interacción de los ciudadanos con la Institución, permite optimizar los recursos, atender de manera eficaz y oportuna los requerimientos y mejorar la capacidad de respuesta.

Las directrices y lineamientos contenidos en este Manual, están enmarcados en normas constitucionales, legales y en los reglamentos propios de la entidad, razón por la cual son de obligatorio cumplimiento para todos los miembros de la institución, independientemente de su calidad de docentes o funcionarios o del tiempo y el sitio en donde desempeñen sus funciones.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 6 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

3. POLÍTICA

La política de Atención al Ciudadano de la Universidad del Tolima parte de la premisa que la Institución conoce los intereses, requerimientos y problemas de los ciudadanos en general y busca satisfacer sus necesidades, garantizar sus derechos y brindar un servicio de calidad a través de los diferentes canales.

La Oficina de Atención al Ciudadano y cada una de las unidades académicas y administrativas de la Universidad brindan atención presencial, telefónica y virtual a los usuarios en general, en este sentido, la Universidad prioriza la optimización de trámites, disponibilidad oportuna de la información y amabilidad en el servicio por parte de los funcionarios y adopta mecanismos de atención incluyente y preferencial a personas con discapacidad y confiere atención inmediata a las peticiones que reconocen un derecho fundamental.

La percepción del usuario y la satisfacción en la prestación del servicio son elementos fundamentales para el mejoramiento de la calidad y la base principal para la aplicación de mecanismos que permitan generar estrategias de mejora continua en cada uno de los procesos.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 7 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

4. CONTENIDO

4.1. Canales de Atención

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación a través de los cuales la comunidad académica y los ciudadanos en general pueden realizar trámites y solicitar servicios, sobre temas de competencia directa de la institución.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Lo constituye el correo físico o postal, y el formulario PQRSD dispuesto en la página Web de la Universidad del Tolima.
- **Presencial:** Al interior del campus universitario, se encuentra la oficina de atención al ciudadano que tiene como objetivo brindar atención personalizada al público general.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la institución a través de las líneas telefónicas dispuestas para tal fin.
- **Virtual:** Lo constituye el correo electrónico institucional y el chat en línea institucional que se encuentran en la página oficial de la Universidad.

4.2. Elementos comunes en todos los canales

La Universidad del Tolima cuenta con elementos comunes en todos los canales, para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución; por tal motivo, se deben tener en cuenta los más comunes, que son:

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 8 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

4.3. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe desarrollar productos y actividades que cumplan con las necesidades y expectativas de quien los va a usar; en este sentido, es importante la forma en que el ciudadano espera ser atendido por el funcionario. Para lo cual se establecen criterios mínimos para dicha acción, tales como:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato al ciudadano debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El funcionario establece y desarrolla empatía con el usuario.
- **Incluyente:** Se establece un trato y espacio de igualdad en la medida que se brinda un servicio de calidad para todos los usuarios.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** El funcionario en su compromiso con la comunidad, deberá resolver todas aquellas solicitudes generadas por los usuarios.

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

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 9 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Informarse sobre los protocolos de atención establecidos por la Universidad para responder los requerimientos y peticiones por parte del ciudadano.
- Conocer plenamente los servicios que presta la Institución.
- Seguir los procedimientos establecidos ante cualquier eventualidad y llevar a cabo el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar. De ser así, comunicarlos a su jefe inmediato para brindar una solución definitiva.
- Por último, un funcionario 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.

4.3.1. Actitud

Los funcionarios de la Universidad del Tolima encargados de la atención al ciudadano deben tener actitud de servicio, estar siempre en perfecta posición corporal y con la mejor disposición de escuchar al otro, crear empatía y entender sus necesidades y peticiones; se trata de pensar como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escuchar y evitar interrumpir al usuario mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Brindar al ciudadano un buen servicio.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 10 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

Dejar una buena impresión en los usuarios es atender todas las solicitudes, con calidez y agilidad, orientando siempre de forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el funcionario trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del colaborador y de la Institución.

No obstante, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el funcionario tiene el deber de llamar a su jefe inmediato para que le ayude con el manejo de la situación.

Una vez atendido el requerimiento del usuario, el funcionario le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción con el fin de evaluar el servicio y desempeño del servidor.

4.3.2. Lenguaje

El lenguaje para comunicarse con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; algunas frases de cortesía pueden ser: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.

- En lo posible se debe evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de usar alguna sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Es pertinente llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 11 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Evitar tutear al ciudadano y utilizar términos afectivos.
- Para dirigirse al ciudadano debe asegurarse de encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se Mal interpretar, denotando significados fríos.

4.4. Respuesta negativa a solicitudes

Cuando se niegue una solicitud, se deben presentar las explicaciones pertinentes para que el ciudadano comprenda la razón. En este sentido, el funcionario debe explicar con claridad los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud y asegurarse de que el usuario entendió la respuesta y los motivos que la sustentan. Así mismo, brindar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano requiere, le ayuden a encontrar una solución a su Petición; de esta manera se asegura una atención de calidad a pesar de las limitaciones.

4.5. Atención a personas alteradas

En ocasiones se pueden presentar casos donde los usuarios quedan inconformes y llegan al campus universitario enojados a realizar reclamos, en esos momentos se recomienda mantener una actitud amigable, siempre haciendo contacto visual, De ninguna manera mostrarse agresivo, ni con gestos ni con palabras, en estos casos se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él, evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: ya que el objetivo del ciudadano es quejarse de un servicio en general y no de la persona en particular. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano. Si el mismo problema Tiende a repetirse, y llega otro ciudadano inconforme, se debe informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo. No perder el control; si el

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 12 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme, para este fin, se debe cuidar el tono de voz y la forma como se brindan las respuestas.

4.6. Atención a reclamos

Cuando un usuario desea interponer una petición, queja o reclamo y lo tiene escrito, lo debe radicar en la ventanilla única de Archivo y Correspondencia, dependencia responsable de dicho trámite. Por otra parte, si hasta ahora lo va a realizar puede comunicarlo por medio de los canales que la Universidad tiene previstos para este fin: Correo electrónico institucional de la oficina de Atención al Ciudadano, chat Institucional en línea y asistencia personal.

Adicionalmente, la universidad cuenta con el icono PQRSD en la página web <http://pqr.ut.edu.co/>, donde el ciudadano puede plasmar y hacer seguimiento a los requerimientos descritos anteriormente.

Los funcionarios que hagan parte de atención al ciudadano deben tener en cuenta que para el caso de reclamos verbales existen las siguientes recomendaciones:

- Escuchar al ciudadano con atención, sin ningún tipo de interrupción.
- Formular las preguntas que se requieran y consideren necesarias para la comprensión exacta del problema o solicitud.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y lo que no.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

5. PROTOCOLOS

5.1. Protocolo de atención personal

- El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 13 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Se debe verificar que el sistema esté operando de forma adecuada, y que la llegada al lugar de trabajo sea antes del horario establecido para la atención al público, esto se hace con el fin de tener toda.
- la información lista y contar con lo necesario en el tiempo oportuno.
- Cuando un usuario se presente en la oficina de Atención al Ciudadano, haga contacto visual y demuéstrele un gesto de amabilidad y de cortesía, Recuerde que la expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés; como también el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.
- Invítelo a seguir por medio de un saludo cordial que lo haga sentir cómodo y en confianza de realizar su solicitud, Este saludo debe ser inmediato y amable, debe darse antes que el usuario lo haga. por ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarlo?
- Indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo, brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Una vez esté con él, su atención será la prioridad.
- Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta la institución con el fin de brindar la información que el ciudadano solicita. Si la búsqueda tarda, invítelo amablemente a un tiempo de espera y retome la atención una vez tenga la respuesta a esa solicitud. Suministre la información requerida y pregunte si se le ofrece algo adicional.
- En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.
- No dirigirse al ciudadano en segunda persona. (no tutear)
- Antes de finalizar la atención, el usuario Ser registrado en la base de datos del aplicativo, tomar su requerimiento (formato Registro de Llamadas y Usuarios Atendidos) e invítelo a diligenciar la encuesta de satisfacción.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 14 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Si el requerimiento lo amerita, le debe informar que su caso contará con el seguimiento por parte de la coordinación de Atención al Ciudadano.
- Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.
- En el evento que un ciudadano se encuentre molesto, conserve la calma, con un tono amable, trate de ser comprensivo y solicítele que exprese su necesidad.

5.2. Protocolo atención preferencial

En la Universidad del Tolima la atención preferencial se brinda de manera prioritaria a los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad.

5.2.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- En el caso particular que la oficina cuente con la presencia de otros usuarios, se debe dar prioridad a este grupo de personas.
- Si por algún motivo solo se encuentran usuarios ubicados en esta categoría la atención se debe realizar por orden de llegada.

5.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes.

Se deben escuchar atentamente y bajo ninguna circunstancia se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo por: chiquito, mijito, entre otros. En este sentido, se pretende hablar claro y en un lenguaje que esté acorde con su edad.

5.2.3. Personas en situación de vulnerabilidad

Las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema se consideran en vulnerabilidad. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, se deben incorporar al modelo de servicio actitudes que

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 15 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al funcionario:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

5.2.4. Grupos étnicos minoritarios

- Los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos, se encuentran ubicados dentro de este grupo, con el fin de brindar una atención preferencial, el funcionario de la Universidad debe:
- Atender el usuario siguiendo el protocolo establecido para este fin, con amabilidad y respeto.
- 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 pedir 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.
- De no ser posible la comunicación se indicará que deje por escrito o grabada su solicitud y luego con apoyo de un intérprete se atenderá el requerimiento.

5.2.5. Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 16 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Las personas adultas con algún tipo de discapacidad deben ser tratadas con respeto y comprensión, se debe evitar tratarlas como niños, no utilizar ningún tipo de contacto físico que represente compasión.
- 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?”.
- Si esta persona llega con un acompañante debe indicar claramente con quién se realizará el trámite correspondiente.
- Es necesario, darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, mientras termina su solicitud, 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.

5.3. Protocolo de atención telefónica

- Previo a establecer una llamada se debe revisar que los elementos utilizados en este medio se encuentren completos y en buen estado. Como también los documentos y plataforma de la universidad con la información disponible.
- Se debe atender la llamada de manera amable y respetuosa, esta actitud también es percibida por teléfono.
- Cuando un usuario llama a la Universidad, el funcionario contesta inmediatamente, con el mensaje y las opciones que tenga predeterminadas.
- La expresión corporal tiene influencia directa en la respuesta amable y asertiva, por lo tanto, se solicita mantener una postura relajada y natural, para proyectar dicho comportamiento mediante la voz.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 17 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Procure responder el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. ejemplo: Universidad del Tolima, buenos días, mi nombre es..., en qué le puedo colaborar, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Suministre una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación, solicite la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación a entregar. Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada.
- Una vez tenga la persona en la línea, este será prioridad de atención. Espere a terminar de atenderlo antes de atender a otro usuario.
- Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información; escuche atentamente todos los requerimientos y tome nota de los puntos más importantes para atender la solicitud. Si necesita consultar información adicional, solicite amablemente tiempo de espera y retome la comunicación cuando cuente con la información.
- Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.
- En el evento que una persona se encuentre molesto, conserve la calma, con un tono amable, trate de ser comprensivo y solicite que le exprese su necesidad.
- Una vez termine de atender al usuario, despídase cordialmente.

5.4. Canal escrito

Por medio de este canal los ciudadanos pueden comunicarse de manera escrita, por correo electrónico, chat en línea y formulario PQRDS los cuales brindan servicios como peticiones de trámites, solicitud, información general, aclarar

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 18 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

inquietudes, orientar y asesorar ante cualquier situación. De igual forma, el buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

5.4.1. Protocolo de atención virtual – chat en línea - PQRDS

- Utilice los aplicativos dispuesto por la Universidad para la atención virtual: **Chat Institucional en Línea** (si se desea comunicar con un asesor), y **PQRDS** (si desea registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas o felicitaciones).
- Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.
- En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse. Así mismo, no se debe dejar al usuario en espera por un tiempo excesivo, si esto ocurre, debe ser solo si se está en la búsqueda de la información solicitada.
- Si se amerita suspender la comunicación por una razón justificada se le debe informar al usuario que en breves momentos se retomará la comunicación y será atendido.
- Utilice sólo el correo institucional y el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.
- Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar; firme con su nombre, cargo, datos de contacto y referencie la dependencia a la que pertenece.
- Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual. Procure cuidar la ortografía teniendo en cuenta que la comunicación con estas deficiencias, pierde seriedad.
- Evite dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona. (No tutear)

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 19 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Sea preciso en las respuestas y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en el Página Web, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta.
- Las columnas de texto deben ser cortas, ya que esto facilita la comprensión y fluidez en la conversación; si se requiere un mayor detalle en la información, debe aclarar que será enviada por el correo institucional. si la información solicitada es extensa, divídala en bloques.
- El texto debe ser negro, sobre fondo blanco.
- Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, quien no entiende la terminología institucional; por lo tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.
- No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o “comillas”. Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.
- Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, imágenes, símbolos, signos de admiración o contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.
- Si la solicitud no es clara, debe preguntar enfáticamente: “¿puede aclarar o precisar con más detalle su requerimiento?”
- Si el usuario utiliza un lenguaje inadecuado que incumpla las normas mínimas del buen trato, es prudente decirle de manera amable: *“Para brindarle orientación, le solicito el favor de no usar lenguaje ofensivo, de lo contrario me veo en la necesidad de dar por terminada esta conversación”*.
- Una vez termine de atender al ciudadano asegúrese que su requerimiento se atendió satisfactoriamente, luego, debe agradecer por el uso del servicio y despedirse de manera cordial.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 20 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

5.4.2. Protocolo de atención virtual – correo institucional

Para la atención virtual por medio de correo electrónico, la Universidad del Tolima tiene dispuesto el correo institucional atencionalciudadano@ut.edu.co, así como los correos de todas las dependencias de la institución que se pueden encontrar en el siguiente link:

<http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/directorio.html>

Es importante recordar que en los mensajes electrónicos debe ser cordial, saludar y despedirse, así mismo no se debe dejar al usuario en espera por un tiempo excesivo, si esto ocurre, debe ser solo, si se está en la búsqueda de la información solicitada

- La información que el servidor público suministre y el uso que le dé al correo institucional, está bajo su responsabilidad, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas con contenidos externos a la institución.
- Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar; firme con su nombre, cargo, datos de contacto y referencie la dependencia a la que pertenece.
- En el “Asunto” defina el tema del mensaje con claridad, en el “Para” designe el destinatario principal y en “CC” seleccione las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan la lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Al responder el mensaje es necesario empezar con una frase como: “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha., relacionada con...”.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 21 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Las columnas de texto deben ser cortas y precisas, no se deben escribir líneas de más de 80 caracteres, si se requiere mayor detalle en la información, es preferible anexar archivos en un formato que la mayoría de software pueda leer y en tamaño pequeño (no muy pesados).
- El texto debe ser negro, sobre fondo blanco.
- Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, quien no entiende la terminología institucional, por lo tanto, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.
- No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o “comillas”. Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos, y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.
- Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, imágenes, o contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.
- Utilice sólo el correo institucional y el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.
- Antes de responder el mensaje, revise de manera completa el contenido, con esto evitará cometer errores que generen mala impresión de la institución, Una vez termine de atender al ciudadano despídase cordialmente.

6. BASE LEGAL

- Decreto 2623 de 2009, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3785 de 2013; política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Conpes 167 de 2013; estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción.
- Conpes 3292 de 2004; proyecto de racionalización y automatización de trámites.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 22 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Conpes 3854 de 2016; política nacional de seguridad digital.
- Conpes 3654 de 2010; política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3649 de 2010; Política Nacional de servicio al Ciudadano.
- Decreto 1078 de 2015; Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 2405 de 2016; ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Resoluciones 3564 de 2015 del Min TIC.

- Decreto 1081 de 2015; capitulo1, título 4 plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto Ley 019 de 2012, Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.
- Decreto Ley 2150 de 1995, Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo.
- Ley 190 de 1995; normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Resolución 1099 de 2017; procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Ley 1474 de 2011; 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; se crea Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015; se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 850 de 2003; se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 2573 de 2014 lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN MANUAL DE PROTOCOLOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 23 de 23 |
| | | Código: GC-M05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 14-08-2019 |

- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición” Rendición de cuentas.