



# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Universidad  
Francisco de Paula  
Santander

Vigilada Mineducación



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### INTRODUCCIÓN

La UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, busca el incremento de la confianza de los ciudadanos en la institución, condicionalmente es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Bajo esta premisa, la institución desea orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Con el propósito de atender de manera efectiva los requerimientos de nuestros ciudadanos la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, ha diseñado una estrategia de atención al ciudadano, logrando extraer las verdaderas necesidades de la comunidad en materia de servicio y atención al ciudadano.

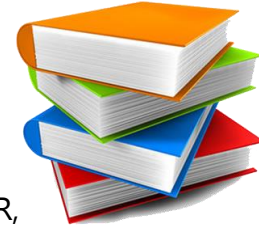
Con la elaboración de este manual se pretende brindar a todos los funcionarios una herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio al ciudadano, para que todos aquellos que atienden ciudadanos de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER.



## 1. GENERALIDADES

### 1.1. Definición

El manual de atención al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma institución. Allí se encuentran formados las principales creencias que se consideran deben ser asimilados, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de integral.



### 1.2. Finalidad

El presente manual busca establecer los parámetros y procedimientos fundamentales que deben estar en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, con sus clientes externos e internos. El manual tiene como finalidad atender de manera efectiva los requerimientos de nuestros ciudadanos, su satisfacción, y ser un instrumento de mejora de la gestión.

### 1.3. Ámbito De Aplicación

El presente manual aplicará a la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; está dirigido a todos los hombres, mujeres de la institución, los ciudadanos y clientes en general que interactúan; La aplicación del presente manual debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos corporativos, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios.



## 1.4. Alcance Legal

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

### LEY 489 DE 1998

- Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

### LEY 962 DE 2005

- Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

### LEY 190 DE 1995

- “Por la cual se dictan 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

- Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

### LEY 850 DE 2003

- “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”

### LEY 1437 2011

- Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.
- Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### DECRETO 01 DE 1984

- Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado

### DECRETO 2232 1995

- "Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"

### DECRETO 2482 2012

- Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.  
Artículo 3°. *Políticas de Desarrollo Administrativo.* Transparencia, participación y servicio al ciudadano.



## 2. NORMAS Y POLITICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

### 2.1. Normas Técnicas

Es importante tener en cuenta principios para normas técnicas que brinden una orientación más clara y detallada, como:

“**NORMA NTC GP 1000:2009** Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios”.

#### **Enfoque Hacia El Cliente**

La razón de ser de la Universidad Francisco de Paula Santander, es prestar un servicio dirigido hacia la comunidad estudiantil y comunidad en general de la región; por lo tanto, es fundamental que la institución comprenda cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

#### **Liderazgo**

Desarrollar una conciencia hacia la calidad, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los trabajadores ejercen funciones públicas que puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

#### **Participación Activa De Los Servidores Públicos y/o Particulares Que Ejercen Funciones Públicas**

Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad .

#### **Mejora Continua.**

Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

### 2.2. Política de Calidad



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



La Universidad Francisco de Paula Santander conforme a la misión institucional, se compromete a prestar un servicio educativo de calidad, a través de la docencia, investigación y extensión, con el concurso de un capital humano competente, que dinamice la estructura organizacional, desarrolle procesos eficientes, eficaces y efectivos y propicie el mejoramiento continuo para la satisfacción de sus usuarios. Ello, en cumplimiento a los requisitos legales, propósitos de la institución y fines esenciales del estado.

### 2.3. Objetivos de Calidad

- Fomentar la formación integral de un capital humano competente y con sentido de pertenencia institucional.
- Implementar una estructura organizacional flexible, orientada por procesos que respondan a los cambios del micro y macro ambiente para el logro de la visión institucional.
- Adoptar un Sistema Integrado de Gestión que permita el mejoramiento continuo y el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo de los procesos de la Institución.
- Alcanzar niveles de satisfacción en los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución.
- Establecer un sistema eficiente de control para el cumplimiento de los fines institucionales, requisitos legales y fines esenciales del Estado.



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**







### 3. ENFOQUE AL CIUDADANO

La Universidad Francisco de Paula Santander, en proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, los parámetros del cumplimiento de las norma técnica NTC GP 1000 de 2009 y MECI 1000:2014, implica la obligación de un mejor hacer día a día para lograr la permanencia y continuidad en la excelente prestación del servicio, contando con protocolos preestablecidos que garantizan altos estándares y una mayor cobertura.

#### 3.1. Beneficios de una Atención al Cliente con Calidad

Los beneficios de garantizar la calidad en los servicios que se ofrecen a la comunidad, representan para la Universidad Francisco de Paula Santander, uno de sus más preciados objetivos, cuál es su afianzamiento en la sociedad como una Institución de Educación Superior en el municipio de San José de Cúcuta esencial para la formación de futuros profesionales en la región.

A su vez, también se pueden evidenciar otros beneficios al interior de la entidad como son:

- Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas del cliente.
- Comunicación de las necesidades y las expectativas del estudiante a toda la universidad.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los estudiantes y a otras partes interesadas.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades de los clientes.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción de la comunidad estudiantil.
- Mayor participación y vinculación activa de la comunidad estudiantil en la solución de sus propias necesidades.

#### 3.2. Beneficios de una Atención al Cliente en base a la Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Los usuarios y/o clientes esperan de sus proveedores algo más que unos precios competitivos o un buen servicio. Las entidades necesitan demostrar que sus procesos se gestionan con eficacia y responsabilidad y que pueden prestar un servicio fiable sin excesivos tiempos de inactividad originados por accidentes o percances relacionados con el trabajo.

La Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo desarrollada por la Universidad Francisco de Paula Santander, aporta las siguientes ventajas:

- Reducción potencial del número de accidentes.
- Reducción potencial del tiempo de inactividad y de los costes relacionados.
- Demostración de la conformidad legal y normativa.
- Demostración a las partes interesadas del compromiso con la salud y la seguridad.
- Demostración de un enfoque innovador y progresista.
- Reducción potencial de los costes de los seguros de responsabilidad civil.

### **3.3. Beneficios de una Atención al Cliente basados en la Gestión Ambiental**

La Universidad Francisco de Paula Santander, a través de la prestación de servicios orientados a la Gestión Ambiental proporciona confianza a sus clientes y partes interesadas; ya que:

- Asegurar a los clientes que existe un compromiso para una gestión ambiental demostrable.
- Existe una responsabilidad de la gerencia para satisfacer las disposiciones de su política, objetivos y metas.
- El énfasis se ha puesto en la prevención más bien que en la acción correctiva.
- Puede proporcionar evidencia que existe una preocupación y cumplimiento reglamentario razonables.
- El diseño de los sistemas incorpora el proceso de mejoramiento continuo.
- Reducir los incidentes que puedan resultar en responsabilidades legales.
- Mantener buenas relaciones públicas / comunitarias.
- La entidad incorpora e integra sus intereses internos con los ambientales, obteniendo ventajas competitivas significativas.



## 4. PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 4.1. ETAPAS DEL PROTOCOLO



El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos. Este comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja las personas que buscan información.

La primera persona que recibe a los ciudadanos a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestros servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

#### Comienzo

Saludo, su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el ciudadano dando la bienvenida y respuesta a su pregunta, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará en la dificultad planteada, brindando el servicio que solicite.

#### Estudio y comprensión

Es el momento en que usted escucha, facilita el espacio para que el ciudadano se "desahogue", permita la descarga afectiva. Observe, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, reciba la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.



## Intervención y solución

Para intervenir en un conflicto se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas. Determinar sobre las personas involucradas qué les interesa y cuáles son sus necesidades. Promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio.

## 4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

### 4.2.1. Registro de Ingreso

Las personas encargadas en recepción deben tratar a los ciudadanos con la siguiente formalidad:

1. Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos saluden primero.

**Ejemplo:** buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...

2. El personal de la institución ofrece una breve inducción a los visitantes en los siguientes aspectos:

- En caso de emergencia atender las indicaciones del personal a cargo, el plano de las instalaciones indica las rutas de evacuación y la ubicación de los equipos de emergencia. (Botiquín, extintor y camilla).
- Se prohíbe el ingreso de armas de fuego, salvo la fuerza pública y de fumar en la oficina según lo estipulado en el Art 2 de la Resolución 1956/2008.
- De requerir la disposición de algún residuo favor seguir los códigos de colores y la identificación establecida.
- Es necesaria la notificación de cualquier tipo de incidente que se presente en las instalaciones de la empresa; podría exponerse a caídas a ras de piso, incendios y emergencias naturales, entre otras.



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3. Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
4. Con amabilidad. Se le preguntará en qué puedo servirle, a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.
5. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente.
6. Al despedirse, agradecer al ciudadano por haber recurrido a la Universidad Francisco de Paula Santander, para resolver su problema y si se le puede servir en algo más.
7. Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.



### 4.2.2. Presentación Personal

La apariencia personal de los servidores del grupo de atención al ciudadano de la Universidad Francisco de Paula Santander, debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

1. No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
2. Los hombres deben usar la camisa de vestir.
3. La ropa debe estar limpia y planchada.
4. Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas.
5. Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
6. El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
7. Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.



8. Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

#### 4.2.3. Presentación de los Puestos de Trabajo

1. El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
2. Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
3. Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
4. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
5. No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
6. La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
7. La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
8. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.



#### 4.2.4. Eventos que pueden darse en la atención del personal

##### EVENTO 1:

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

1. Explicar al ciudadano su motivo de ausencia



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2. Pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
3. Espere a que el ciudadano le conteste.
4. Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

### **EVENTO 2:**

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, establezca contacto con el servidor o contratista e infórmelo el nombre del ciudadano, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá, de ser necesario. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

### **EVENTO 3:**

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

1. Explique la razón de la demora
2. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
3. Finalice el contacto adecuadamente.
4. Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
5. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
6. Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
7. Deje por escrito las tareas pendientes.
8. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### **4.3. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA**



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

1. Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
2. Salude al ciudadano, identifique su área y diga su nombre "Buenos días o buenas tardes", Grupo de Atención al Ciudadano, su nombre.
3. Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento. ¿En qué le podemos servir?
4. Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
5. A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
6. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
7. Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
8. Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.
9. Despedida. ¿Le puedo colaborar en algo más? Muchas gracias por comunicarse con la Universidad Francisco de Paula Santander.

### 4.3.1 Eventos que pueden darse en la atención telefónica.

#### EVENTO 1:

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

1. Explíquelo la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
3. Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
4. Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
5. Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará.





## EVENTO 2:

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

1. Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
2. Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
3. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
4. La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o errantes.
5. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
6. Termine la llamada adecuadamente:
  - Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  - Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - Permita al ciudadano colgar primero.
  - Deje por escrito las tareas pendientes.
  - Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### 4.4. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Universidad Francisco de Paula Santander para acercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía, como mecanismo eficiente y reservado.

Los ciudadanos reciben a través del canal virtual, página web, blog o redes sociales, la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. El operador realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación presentada. Se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio e informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. Esta se debe enviar dentro de los 15 días siguientes al registro.



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Universidad Francisco de Paula Santander, así:

1. Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
2. Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual. (Ver Manual de Imagen Corporativa)
3. Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.
4. Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

### **4.4.1 Recomendaciones para el correcto uso del Correo Electrónico Institucional**

Los funcionarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado.

En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.

No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la institución. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos

#### **1. Saludo:**

- Estimado (a) señor (a) (Indicar el apellido)
- Nota: No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No se debe escribir en color rojo.

- Si quiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

## 2. Identificar el requerimiento:

- De acuerdo con su petición, le informamos que, de acuerdo con su solicitud.
- Nota 1: Dar la respuesta acorde a la solicitud del ciudadano.
- Nota 2: No tutear al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.

## 3. Despedida:

- Agradecemos su comunicación con la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Cordialmente, Nombre del funcionario (todo mayúscula)
- Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula).
- Nota: Manejar un tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la institución.

### 4.4.2 Elementos básicos de un documento virtual

Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contenga los elementos quién, qué, cuándo, y dónde:

- **Quién:** se refiere a la fuente generadora de la información, si se está hablando en nombre de la institución, o de una persona en particular.
- **Qué:** los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector. En particular en internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.
- **Cuándo:** la ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. En general cuando se habla de noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal, pero para información de tipo estadística, análisis, estrategias, normas, etc, es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se esté presentando.



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



- **Dónde:** para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet; en general su aplicación da en sitios de internet de información, donde se encuentra tan variada que Manual y servicio al ciudadano en el usuario puede tener dificultad de relacionar la información hallada en un documento con el lugar donde lo encontró en su proceso de navegación por internet.

### 4.5 Responsables de la Atención Integral

La responsabilidad de evaluar la satisfacción del trabajo realizado corresponde ahora no solo a sus propios autores. En general, el compromiso con la calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la institución y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía.

Así pues, en primer lugar serán responsables de una atención al cliente con calidad, aquellos funcionarios o aquellas dependencias que logren ese contacto directo (así no sea personal); transmitiendo esta cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por su misionalidad, o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario.

No obstante esta transferencia de la responsabilidad, no sustrae a ningún miembro de la Universidad Francisco de Paula Santander, del compromiso por propender y asegurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones en procura de una atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos.



## 5. ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La administración de las quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad Francisco de Paula Santander, se desarrolla en medio físico y digital, las cuales se constituyen en una instancia altamente efectiva de referencia tanto en el sector público como en el privado, en apoyo a las unidades en la atención, información y orientación al ciudadano, el fomento a la prestación del servicio de excelencia y de fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano.

### 5.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Las unidades deben disponer los medios idóneos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, así:

#### PERSONAL

Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante el personal de recepción y atención al público o dependencias encargadas para la recepción de requerimientos. Todos los funcionarios públicos están en la obligación de recibir las peticiones.

#### ESCRITO

Refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer un requerimiento; puede ser recibido en la institución.

#### RADIAL

Comprende todos aquellos hechos que sean transmitidos en las emisoras nacionales o locales y que tengan afectación directa a una jurisdicción o unidad específica.

#### PRENSA

Corresponde a todas aquellas noticias que hayan sido publicadas en los medios de comunicación escritos y que tengan afectación directa a una jurisdicción o unidad específica.



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

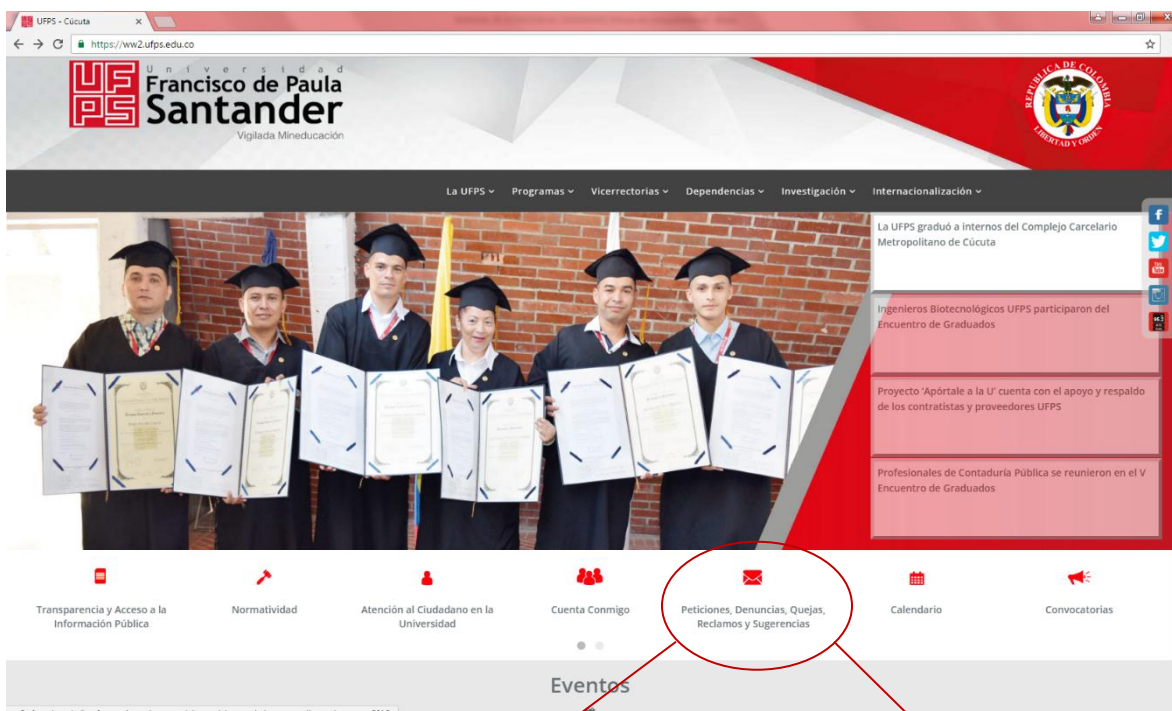


### TELEVISIÓN

Hace mención a todas las informaciones surgidas como producto de emisiones televisivas y que tengan afectación directa a una jurisdicción o unidad específica.

### WEB

Todas aquellas que se publiquen en las páginas web y que sean de la Universidad Francisco de Paula Santander o en la página <https://ww2.ufps.edu.co/> "Petitionen, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias". En este servicio se facilita la solicitud y realización de consultas virtuales por internet.



Petitionen, Denuncias, Quejas,  
Reclamos y Sugerencias



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### TELÉFONO

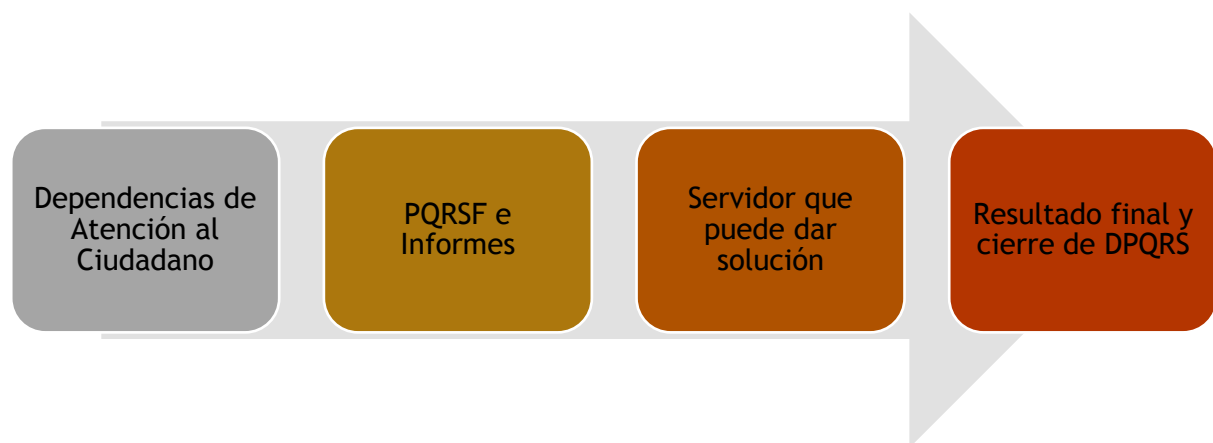
Teléfono de contacto Tels. 5776655 – Directorio telefónico de contactos [http://www.ufps.edu.co/ufps/atencionalciudadano/pdf.php?pdf=http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/archivos/DIRECTORIO\\_TELEFONICO\\_UFPS\\_16.pdf](http://www.ufps.edu.co/ufps/atencionalciudadano/pdf.php?pdf=http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/archivos/DIRECTORIO_TELEFONICO_UFPS_16.pdf)

### CORREO ELECTRÓNICO

Por intermedio de los correos certificados para el envío de documentos email: [oficinadeprensa@ufps.edu.co](mailto:oficinadeprensa@ufps.edu.co)

## 5.2 TRÁMITE DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Comisión.



Al realizarse cada uno de los trámites debe retroalimentarse al ciudadano informándole igualmente los medios a los que puede acudir para solicitar información respecto a su requerimiento, así mismo cuando se llegue a un resultado final y cierre del PDQRS.



### 5.3 PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Teniendo en cuenta lo previsto por norma general:

- Toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las consultas, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.
- En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PDQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Si la Universidad Francisco de Paula Santander, no es la proporcionada para resolver la solicitud del ciudadano, lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

### 5.4 PROCEDIMIENTO POR MEDIO DE LA WEB PARA “ATENDER PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”



Entendiendo el procedimiento como una serie de pasos definidos que describen el método para atender quejas, denuncias, reclamos y sugerencias; está definida por el Sistema de peticiones, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, adoptado por la institución mediante la Resolución N° 0984 del 29 de octubre del 2014.

Cuando el ciudadano entra a la página de institucional <https://ww2.ufps.edu.co/>, al link determinado **peticiones, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias**, aparece la siguiente interfaz:



**Información General**

La sección de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Francisco de Paula Santander, es un medio para canalizar la opinión de la comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos de la Institución en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.

La Secretaría General es la dependencia encargada de recibir, remitir y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos con relación al cumplimiento de los parámetros de funcionamiento de esta herramienta.

Para esto, se ha creado PDQRSoft, aplicativo web que servirá de apoyo para el registro, clasificación, difusión, redirección y posterior trámite de las PDQRS llegadas a través de los diferentes medios ofrecidos por la universidad, permitiendo así, agilizar los procedimientos de selección, distribución y respuesta de los distintos casos utilizando las TICs como herramientas clave para la conservación y recuperación de la información.

**Deseas Registrar una PDQRS? [Clic Aquí](#)**

**Iniciar Sesión PDQRSoft**

Por favor escriba aquí su código y clave

Código:

Clave:

Nota - Por favor use el código y clave suministrado para el ingreso al sistema.

Para registrarse una PDQRS, simplemente damos clic en el enlace llamado "CLIC AQUÍ", como se muestra en la imagen anterior.

Se mostrará una página con tres (3) secciones así:



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Quejas, Reclamos y Sugerencias**

### Sistema de Recepcion y Gestión de Casos

Con el proposito de mejorar nuestros servicios y atencion al público, es importante para la UFP S, que nos haga llegar todas sus inquietudes diligenciando el formulario que se muestra a continuacion.

Cualquier Inquietud Consulta el [Instructivo Modulo Comunidad](#)

---

**Eres un Usuario Registrado?**

Si no deseas registrarte como usuario procede a llenar el formulario. Recuerda que de esta manera no recibiras notificacion al correo

Si ya estas registrado en el Sistema Procede a llenar el formulario. Recuerda que debes registrarte para que las notificaciones lleguen a su e-mail. Si aun no estas registrado da clic [Aqui](#)

Consultar Estado de una PDQRS.  
Si deseas consultar el estado de tu PDQRS da clic [Aqui](#)

Recuerde que los campos marcados con asterisco (\*) son requeridos.

---

**Ingresar Caso**

*Recuerde que si se registr debe haber confirmado su direccin de correo a travs del link enviado al mismo ya que las notificaciones se ham por este medio*

Usuario Registrado  Sin Registro

**Tipo y Numero de documento de Identidad: \***

Obvie los ceros a la izquierda, slo ingresar nmeros enteros sin puntos, comas, millares (!). E.j: si su codigo es 0152406 ingresar 152406

**Manejar PDQRS como Anonimo (ocultar tus datos Registrados) \***

Si  No

---

**Tipo de Peticion: \***

Peticion  Denuncia  Queja  Reclamo  Sugerencia  Felicitacion

---

**Escribe Una Breve descripcion de tu caso - No use caracteres especiales tales como ~ - ~ - # - \$ - & - %**

Propura escribir un maximo de 800 caracteres  
Puedes adjuntar un archivo .doc para expresar oon ms detalle tu caso

**Adjuntar Archivo :**



## 6. COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CLIENTE

La comunicación permanente con los usuarios del servicio, permite informar y transmitir que estamos interesados en resolver sus inquietudes, que son personas importantes para la entidad y que no es el objetivo tan sólo darles una respuesta, sino resolverles y escucharles todas sus inquietudes. Los usuarios de nuestros servicios son todos los ciudadanos que habitan en el Cúcuta, y está en cada uno de los funcionarios de la institución que reciben una queja o reclamo, el responder de forma oportuna, cercana e interesada, en busca de una imagen positiva y agradable de la Universidad Francisco de Paula Santander.

### 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Universidad Francisco de Paula Santander, debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano; Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función la Universidad Francisco de Paula Santander.
- El ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Universidad Francisco de Paula Santander e incrementando la credibilidad de la institución.

En tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde las tres aristas como son:



### Efectividad

Se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.

### Eficacia

Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).

### Eficiencia

Desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable de toda organización para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en la sociedad. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha superado las fronteras de una dependencia para instituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales.

Resulta de vital importancia que todos los funcionarios de la Universidad Francisco de Paula Santander, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitados para contribuir activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

### Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- **El rendimiento percibido:** se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de la prestación de un producto o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la entidad.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

- **Las expectativas:** son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Se producen por el efecto de una o más de estas situaciones:

- Promesas que hace la misma entidad acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencias anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

La disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad del servicio; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las campañas publicitarias.

- **Los niveles de satisfacción:** luego de obtener el servicio de la entidad, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### **Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente:**

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Se le asigna un valor a los resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros:

Excelente = 5

Bueno = 4

Aceptable=3

Regular = 2

Deficiente = 1

### **Métodos de seguimiento:**

#### **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Es un método sencillo, bastante económico y de rápida implementación que consiste en colocar un buzón de correo en un lugar estratégico de la unidad policial, con una identificación y formularios donde los clientes puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas.



Las ventajas de este método son los bajos costos que demanda, la rapidez con el que puede ser implementado y la sencillez de su manejo.

La principal desventaja radica en la baja tasa de participación que alcanza. Por lo general, son los clientes muy insatisfechos o muy satisfechos quienes acuden a un buzón de sugerencias, los cuales representan un pequeño porcentaje del total de clientes.

#### **ENCUESTAS**

Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de clientes para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron.

Las encuestas se diferencian del panel, en que la "muestra de clientes" no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y otra encuesta.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
---	---	---

Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los clientes.

Su principal desventaja es el tiempo que requiere para la obtención y tabulación de datos y su elevado costo.