

Guía de Atención al Ciudadano

Objetivo:

Brindar atención e información efectiva a los ciudadanos, que permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la Universidad Católica Luis Amigó, contribuyendo a mejorar la confianza, fidelidad y satisfacción del ciudadano.

Contenido

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Introducción | 4 |
| 2. | Concepto de ciudadano, usuario, beneficiario o destinatario | 5 |
| 3. | El servicio..... | 5 |
| | Atributos del buen servicio comunes a todos los canales | 6 |
| | Actitud para el buen servicio, común a todos los canales | 6 |
| 4. | Protocolo para los canales de atención en la Universidad Católica Luis Amigó | 7 |
| | a. Protocolo de atención personal | 7 |
| | b. En las entradas a la Universidad | 8 |
| | c. En las instalaciones de la entidad | 8 |
| 5. | Atención Preferencial..... | 9 |
| | Protocolo..... | 9 |
| | a. Para las personas con discapacidad visual:..... | 9 |
| | b. Para las personas con discapacidad auditiva: | 9 |
| | c. Para las personas con discapacidad física:..... | 9 |
| 6. | Protocolo atención telefónica..... | 9 |
| | Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:..... | 10 |
| 7. | Protocolo atención virtual..... | 10 |
| 8. | Recomendaciones Generales | 11 |
| | Chat virtual de la Universidad Católica Luis Amigó..... | 11 |
| 9. | Protocolo redes sociales | 12 |
| 10. | Protocolo de correspondencia | 12 |
| | Ventanilla de Correspondencia..... | 13 |
| | Buzones de Sugerencia | 13 |
| | Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el formulario de PQRSF | 13 |
| 11. | Modalidades y términos de los derechos de petición | 13 |
| 12. | Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades..... | 14 |
| | Derechos de los Ciudadanos | 14 |
| | Deberes de los Ciudadanos | 15 |

| | |
|---|----|
| Deberes de la Universidad Católica Luis Amigó | 15 |
| Nivel de satisfacción del ciudadano | 16 |
| Bibliografía | 16 |

1. Introducción

La Universidad Católica Luis Amigó en cumplimiento de lo establecido en el artículo Art 23 - Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Y las demás normas concordantes, entre ellas la Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia. Título III Excepciones acceso a la información artículos 18 – 22. Ley 1740 de 2014 - Ley de Inspección y Vigilancia numeral 4 del artículo 9. Ley 1755 de 2015 - Por la cual se regula el derecho de petición, a través de la Secretaria General y los procedimientos internos de atención al ciudadano en cuanto a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones ha dispuesto mediante Resolución rectoral de 2018.

Los diferentes canales de atención dispuestos para recibir PQRSF son los siguientes:

1. Presencial- Acudiendo personalmente al puesto de información y Atención al Ciudadano, ubicado en el primer piso del bloque 1, transversal 51ª 67B90 Medellín.
2. Horario de atención presencial:

Registro Académico

- Lunes: de 7:00 a.m. a 12:00m y de 1:00pm a 5:00 p.m.
- Martes, miércoles y jueves: de 7:00 a.m. a 12:00m y de 1:00pm a 6:30 p.m.
- Viernes de 7:00 a.m. a 12:00m y de 1:00pm 4:30 p.m.
- Sábados: de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Tesorería

- Lunes: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Martes a jueves: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 6:30 p.m.
- Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
- Sábado: de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Bienestar Institucional

- Lunes a jueves: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Viernes: de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
- Sábado: La oficina no presta servicios al público pero las dependencias que hacen parte de Bienestar Institucional si, como por ejemplo enfermería, gimnasio, atención psicológica, etc.

Biblioteca y Videoteca

• Lunes: a viernes: de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.

• Sábados: de 7:00 a.m. a 2:00 pm. Para uso de toda la biblioteca; de 2:00 pm a 4:00 p.m. (únicamente se utiliza las salas de sistemas).

Nota: Recuerda que la Biblioteca empieza a cerrar faltando 15 minutos antes de la hora indicada.

Almacén

• Lunes: de 7:00 a.m. a 12:00m y de 1:00pm a 5:00 p.m.

Martes a jueves: de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 7:00 p.m.

• Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

• Sábado: de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

3. Vía telefónica: A través del teléfono (604) 4487666 sede principal Medellín.

4. Formulario Electrónico de PQRSF: Servicios en línea, Atención al usuario: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Universidad.

5. Radicación de correspondencia, ubicado en el primer piso del bloque 1, transversal 51ª 67B90 Medellín.

6. Chat virtual.

7. Redes Sociales:

Twitter: <https://twitter.com/uluisamigo>

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

2. Concepto de ciudadano, usuario, beneficiario o destinatario

En el Estado Social de Derecho, el concepto de ciudadano está relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios y se asimila a conceptos como, clientes, beneficiarios o usuarios en general. En la norma NTCGP 1000:2009, en términos de gestión de la calidad se tiene la siguiente expresión “3.12 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio”.

3. El servicio

Concepto de servicio al usuario

Respecto al concepto de “Servicio al Ciudadano”, existen varias definiciones relacionadas y llevan a una misma noción, “conjunto de estrategias que establecen las entidades para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones”.

En la Universidad Católica Luis Amigó, la atención prestada al ciudadano, persona natural o jurídica, se brindará con amabilidad de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de su competencia.

Con el propósito de prestar un excelente servicio se han establecido los siguientes atributos:

Atributos del buen servicio comunes a todos los canales

- Actitud, es importante tener buena actitud para realizar el trabajo
- Actitud de Servicio, deseo de servir y atender bien al ciudadano
- Conocimientos, es necesario preocuparse por tener conocimientos adecuados y actualizados para solucionar los problemas
- Determinación, para realizar bien el trabajo
- Dedicación, se debe dedicar tiempo para realizar el trabajo
- Orden, se debe tener un orden de herramientas o de tiempo para realizar las labores adicionalmente, se recomienda a todos los funcionarios y colaboradores de la Universidad, aplicar “El Código de ética y buen gobierno de la Universidad Católica Luis Amigó”, aprobado mediante Acuerdo Superior 03 de 2019 del Consejo Superior. Dicho documento puede ser consultado a través del siguiente link:
<http://web.ucatolicaluisamigo.edu.co>

Actitud para el buen servicio, común a todos los canales

La noción de actitud la podemos conceptuar como la forma de actuar de una persona; el comportamiento que emplea un individuo para desenvolverse frente a un hecho o circunstancia.

En ese orden es importante seguir los siguientes parámetros de atención al usuario:

Cultura Universidad Católica Luis Amigó

Atención, escucha e interés

En la Universidad Católica Luis Amigó los servidores Amigonianos le damos importancia a las relaciones con el usuario a través de una esmerada atención y escucha activa de sus necesidades. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

Colaboración

Una vez reconocidas las necesidades e interés del usuario, el servidor Amigoniano se dispone a ayudarlo, de lo contrario le haces saber las razones por las cuales no puedes ayudarlo o las condiciones requeridas para poder hacerlo. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

Diligencia

Sea cual sea el caso de poder o no poder ayudar al cliente, actúa con diligencia, esto es prontitud y celeridad, puesto que el tiempo es uno de los activos más importante y sensible de los clientes en la actualidad. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

Sonrisa

En la institución la alegría es una de las manifestaciones de calidad, que además es contagiosa en las relaciones interpersonales. Cuando sonreímos la respuesta natural es una sonrisa. Quien sonríe libera endorfinas, sustancias que hacen sentir bienestar y felicidad, permitiendo al cerebro convencerse de que todo está bien y si se presenta algún problema enfocarse en encontrarle solución. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

Saludo

Una forma de expresar nuestro reconocimiento de la presencia del usuario e interés en el de forma respetuosa es mediante el saludo, el cual podemos desarrollar mediante gestos y palabras. No saludar o realizar un saludo poco cortés es una de las actitudes negativas que demuestran desinterés y hostilidad a los clientes. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

Paciencia

En la Universidad una forma de reflejar una actitud de servicio es mediante la paciencia, la paciencia es soportar situaciones desagradables, adversidades, ofensas e infortunios que muchas veces se presentan en la relación con los clientes. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

Respeto

En la institución una adecuada actitud de servicio conlleva el respeto, este es valoración y aceptación del cliente, sus actitudes, conductas y pensamientos, no juzgarle ni reprocharles dichas expresiones. Cultura Universidad Católica Luis Amigó.

4. Protocolo para los canales de atención en la Universidad Católica Luis Amigó

El protocolo de Atención al ciudadano de la Universidad Católica Luis Amigó está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos o usuarios.

a. Protocolo de atención personal

En el proceso de atención la(s) persona(s) encargada de atender al(los) ciudadano(s) tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención.

En ese orden de ideas se realizan las siguientes recomendaciones para que el lugar siempre repose limpio y en orden:

- Llegar minutos antes de que inicie la jornada laboral.
- El personal de aseo deberá realizar aseo a las oficinas y puestos de trabajo, antes de iniciar la jornada laboral.
- Guardar los elementos personales en los cajones del escritorio o en espacios habilitados para tal fin.
- No acomodar elementos distractores en el escritorio, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- Mantener el puesto de trabajo libre de comidas y bebidas.

- Revisar diariamente los implementos de la oficina como, cosedoras, sellos, esferos entre otros.
- Archivar a la mayor brevedad posible los documentos.

b. En las entradas a la Universidad

En los puntos de entrada a la Universidad, el personal encargado de prestar el servicio de vigilancia deberá informar de manera cordial a los ciudadanos la necesidad de revisar los vehículos para el ingreso y salida de las instalaciones, con el fin de contribuir con la seguridad institucional; así mismo, orientar de manera amable al ciudadano de a pie, siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente.
- Efectuar la revisión de pertenencias, generando confianza en el ciudadano.
- Despedir al ciudadano.

c. En las instalaciones de la entidad

En el trato a nuestros ciudadanos y/o usuarios debemos siempre tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardés”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del ciudadano, brindando la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.
- No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver los temas al ciudadano.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor Amigoniano 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. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora.
- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Universidad, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del Puesto de Información y Atención al Ciudadano.

- Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

5. Atención Preferencial

La Universidad Católica Luis Amigó brindará atención preferencial a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, en especial a las personas con discapacidad, adultos mayores o analfabetas, orientando la prestación del servicio solicitado de manera oportuna.

Protocolo ciudadanos con discapacidad

a. Para las personas con discapacidad visual:

- Hable y preste atención a la persona.
- No utilice gestos o términos como “allí”
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso, como sillas, cajones entre otros.

b. Para las personas con discapacidad auditiva:

- No es necesario gritar.
- Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos como lapicero, mano o dulces, que dificulte vocalización y la emisión de la voz.

c. Para las personas con discapacidad física:

- Es importante tener siempre una actitud de colaboración.
- No se debe apoyar en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Cuando mantiene una conversación con una persona en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

6. Protocolo atención telefónica

- Es necesario contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Se debe saludar a quien llama de la siguiente forma: “Oficina XX, Universidad Católica Luis Amigó”, “buenos días/tardes. La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario o colaborador de la entidad hable con nitidez con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. No obstante lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud. Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.
- Esperar primero a que el ciudadano cuelgue el teléfono.

Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:

- a. Solicitud de espera de llamada
- b. Cuando el funcionario no conozca la respuesta y deba consultar la información a otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
Agradecer al ciudadano por la espera.
- c. Cuando hay necesidad de transferir la llamada:
 - Explicar las razones por las cuales va a transferir la llamada.
 - El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá evadir la consulta, toda vez que dichas respuestas van encaminadas a resolver la inquietud al ciudadano.
- d. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
 - Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
 - Haga seguimiento de la respuesta al ciudadano.
- e. Llamadas Personales
No se deberán tomar llamadas personales, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

7. Protocolo atención virtual

- a. Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- b. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- c. Analizar si la solicitud compete a la Universidad; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- d. Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”
- e. En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- f. Escribir siempre en un tono impersonal.
- g. Ser conciso. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- h. No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- i.

- j. Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de
- k. forma clara y precisa.
- l. Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- m. El servidor debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda ponerse en contacto en caso de necesitarlo, ejemplo: Cargo, Teléfono, Correo Electrónico, nombre y dirección Web institucional.
- n. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de quien recibe el correo electrónico.
- o. Cuando un servidor amigoniano reciba una PQRSF por un canal diferente al CRM (correo, teléfono, presencial, radicado, buzón de sugerencias, redes sociales, etc.) deberá crear el mismo la PQRSF a través de la plataforma CRM con el fin de hacer la respectiva trazabilidad.

8. Recomendaciones Generales

- a. El servidor Amigoniano es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- b. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Universidad.
- c. Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Chat virtual de la Universidad Católica Luis Amigó

El funcionario encargado del Chat debe seguir el siguiente protocolo de atención

- a. Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet); tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- b. Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera injustificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- c. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- d. Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- e. Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- f. Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- g. Una vez entendida la solicitud, deberá buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano.

- h. Para ello se puede utilizar una frase como: *“Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”*. Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad; comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas o un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito; no utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.; dividir las respuestas largas en bloques.
 - Si la pregunta formulada por el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: *“Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional”*.
 - Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
 - Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
 - Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
 - Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

9. Protocolo redes sociales

- 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.
- 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.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata: Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

10. Protocolo de correspondencia

Ventanilla de Correspondencia

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Buzones de Sugerencia

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el formulario de PQRSF

- A través de la página web institucional en el link <http://ucatolicaluisamigo.edu.co>, el ciudadano puede elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones. Así mismo, podrá consultar el estado de sus PQRSF vía internet, y hacer seguimiento a su solicitud en el siguiente link: <http://ucatolicaluisamigo.edu.co>

El ciudadano puede ingresar al sitio web institucional www.ucatolicaluisamigo.edu.co, link servicios en línea, servicio al usuario, y enviar Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones “Diligenciar Formulario” a través del cual debe ingresar los campos obligatorios solicitados, así mismo, si desea puede anexar los documentos que estime pertinente para soportar su petición. Una vez cumplido este paso, en menos de 24 horas le será enviado un correo donde se le informará el procedimiento a seguir de su PQRSF.

11. Modalidades y términos de los derechos de petición

Derecho de petición de interés general: Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de petición de interés particular: Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de petición de solicitud de documentos: Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

El usuario podrá obtener fotocopias a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad.

Derecho de petición de solicitud de información: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad y que debe ser resuelta en un término de quince (15) días siguientes a su recepción.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de petición de consulta: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Peticiones en las cuales se invoque razones de salud o peligro inminente a la vida o los prestadores por menores de edad

Término de respuesta: Atención Prioritaria.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación irregular de determinado funcionario, relacionada con el cumplimiento de la misión Institucional o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto de los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

12. Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los Ciudadanos

- Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

- Presentar peticiones (verbales, escritas o por cualquier medio idóneo), sin necesidad de apoderados o intermediarios.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales exijan para presentar dichas peticiones.
- Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los términos previstos por la ley.
- 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 personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés; a que dichos documentos sean valorados o 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los Ciudadanos

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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 a hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y privados.

Deberes de la Universidad Católica Luis Amigó

- Dar trato respetuoso y diligente a la ciudadanía.
- Suministrar información de las peticiones radicadas o enviadas a la Universidad
- Garantizar la atención al público
- Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, usuarios con debilidad manifiesta y situación de discapacidad.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar P.Q.R.S.F. Recibidas, según los tiempos establecidos para tal fin.
- Habilitar una Oficina encargada de recibir las P.Q.R.S.F para atender y orientar al público.

- Publicar en la página Web, la Información general de la entidad, la misión y la visión, los objetivos y funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad, dirección y teléfonos de contacto.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad del servicio, calidad de la información, efectiva, respetuosa y oportuna.

Bibliografía

Decreto 019 de 2012 “Supresión de trámites innecesarios”

Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo”

Ley 962 de 2005 “Racionalización de Trámites”

Ley 1474 de 2011 “Ley para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -DNP- “Protocolos de Servicio al Ciudadano”.

Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: www.servicioalciudadano.gov.co

Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoenlinea.gov.co

Resolución Rectoral xxx de 2018 Organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano de la Universidad Católica Luis Amigó.

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|---------------------------|--|----------------------|----------------------------|
| Versión | Descripción de los cambios realizados | Versión final | Fecha de aprobación |
| | | | 14/02/2020 |

