
	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 1 de 25


MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

2016

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 2 de 25

INDICE GENERAL


	Pág.
INTRODUCCION	
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES	6
3.1 Petición	7
3.2 Queja	7
3.3 Reclamo	7
3.4 Sugerencia	7
3.5 Consulta	7
3.6 Cliente	7
3.7 Petición de Información	7
3.8 Atención al Ciudadano	8
3.9 Buzón	8
3.10 Comunidad Educativa	8
3.11 Derecho de Petición	8
3.12 Derecho de Petición en Interés General	9
3.13 Derecho de Petición en Interés Particular	9
3.14 Derecho de Información	9
3.15 Información	9
3.16 Reclamante o Quejoso	9
3.17 Respuesta	10
3.18 Satisfacción Del Cliente	10
3.19 Ciudadano (Usuario)	10
3.20 Cliente	10
4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES	10
4.1 Horario de Atención	11
4.2 Medios de Atención	11
4.3 Términos de Respuesta	11
4.4 Entrega de Copias	15
4.5 Tratamiento de Anónimos y Requerimientos Irrespetuosos	16
5. MARCO LEGAL	16
6. PROCEDIMIENTOS	17
7. PROCESOS RELACIONADOS	19
8. FORMATOS	21
9. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO Y CULTURA DE SERVICIO	22

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 3 de 25

INTRODUCCION

La Universidad de Cundinamarca, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente prevista con respecto a la obligatoriedad de establecer el Sistema de Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ha implementado el proceso de **Gestión peticiones, quejas y reclamos**, elaborando para ello los procedimientos de Atención a peticiones, quejas y reclamos (EPQP01), de Atención a sugerencias y felicitaciones (EPQP02) y de la Satisfacción al ciudadano (EPQP03) y con fundamento en estos, presenta a continuación el **Manual peticiones, quejas y reclamos**, como un instrumento que sirve de guía al ciudadano en la búsqueda de soluciones a sus requerimientos, dudas y expectativas, brindando a su vez a la institución las pautas para el mejoramiento continuo del servicio prestado a la comunidad universitaria y demás grupos de interés.

La búsqueda constante de la institución para que en sus actividades se incorporen conceptos de calidad, conlleva directamente a la necesidad de conocer la percepción de la comunidad universitaria y demás grupos de interés respecto de los servicios que en ella se prestan y en este sentido el manual constituye una valiosa herramienta cuyo propósito es guiarlos, para conocer sus inquietudes y viabilizar alternativas de solución, reflejadas en respuestas oportunas y satisfactorias de acuerdo a los requerimientos recibidos por los diferentes medios a disposición de la ciudadanía fundamentando la mejora continua en la atención a la comunidad.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 4 de 25

1. OBJETIVO

Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna y eficaz en búsqueda del mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de los mismos.

2. ALCANCE

Se inicia decepcionando las PQRSFyD que envían los ciudadanos a través de correo electrónico, vía telefónica y el aplicativo del portal de la Institución, se direccionan al responsable para ser solucionadas y termina con el informe de gestión plasmando análisis con porcentajes de las áreas con mayor incidencia de PQRSFYD, permitiendo así el mejoramiento continuo del proceso.

3. DEFINICIONES


3.1 Petición: Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

3.2 Queja expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

3.3 Reclamo: Se entiende por reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Universidad de Cundinamarca.

3.4 Sugerencia: Es una propuesta, insinuación o consejo que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos de la misión institucional.

3.5 Consulta: Es la manifestación verbal o escrita la cual se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 5 de 25

3.6 Cliente: organización o persona que recibe un producto.

EJEMPLO Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador..

NOTA: (...) de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.¹

3.7 Petición de Información: solicitud específica de acuerdo a los servicios que presta la Universidad de Cundinamarca, que todo ciudadano puede solicitar ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida una respuesta oportuno.


3.8 Atención al Ciudadano: Es el conjunto de actividades y servicios que se prestan a la comunidad universitaria, tendientes a la colaboración o asesoramiento a los diferentes interesados con necesidades referentes a la institución, además la atención a sus requerimientos de colaboración de un servidor público, en cuanto a guías, asesorías y acompañamiento hasta obtener una respuesta satisfactoria.

3.9 Buzón. Pequeña caja ubicada en cada una de las dependencias que prestan atención directa o indirecta a los usuarios y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice alguna sugerencia o felicitación lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.

3.10 Comunidad Educativa: En la Universidad de Cundinamarca está conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, alumnos egresados, directivos docentes y funcionarios administrativos y ciudadanía.

3.11 Derecho de Petición: El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo

¹ GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, ICONTEC 2009, COLOMBIA, Pág. 30.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 6 de 25

solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.

3.12 Información: Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos: Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.

3.13 Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

3.14 Satisfacción Del Cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

3.15 Ciudadano (Usuario): Persona, organización o entidad destinataria de los servicios de la Universidad de Cundinamarca.

3.16 Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009).


Nota. Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

4.1 Horario de Atención:


En sede Fusagasugá con atención personalizada y por la línea gratuita 01800097600 de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes.

En la página institucional www.unicundi.edu.co en el link de peticiones, quejas y reclamos el formulario on line se encuentra dispuesto las 24 horas del día todos los días del año.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 7 de 25

Las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de forma escrita en los siguientes horarios:


1. **Fusagasugá:** 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
2. **Girardot:** 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
3. **Ubaté:** 08:00 a.m. a 12:30 m. y de 02:30 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
4. **Facatativá:** 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles y los miércoles únicamente de 01:00 a 08:00 p.m.
5. **Chocontá:** de 02:00 a 09:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
6. **Chía:** 09:30 a.m. a 12:00 m. y de 01:30 a 07:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
7. **Zipaquirá:** 07:00 a.m. a 01:00 m. y de 02:00 a 04:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
8. **Soacha:** 08:00 a.m. a 01:00 m. y de 02:00 a 05:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
9. **Bogotá:** 08:00 a.m. a 01:00 m. y de 02:00 a 05:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 8 de 25

4.2 Medios de Atención:

La atención de los diferentes requerimientos se llevará a cabo de acuerdo a los siguientes medios:

- **Personalizada:** El interesado se desplaza a la oficina de peticiones, quejas y reclamos y verbalmente expone el motivo de su requerimiento, el funcionario radica la queja en el respectivo formato EPQF002 (Anexo 2) y el interesado la firma.
- **Escrita:** Los interesados podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por escrito en la oficina de peticiones, quejas y reclamos, en la de correspondencia o remitirlas por correo. Las sugerencias y felicitaciones deben realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formato y pueden depositarse en los buzones establecidos para tal fin, así mismo se deberá tener en cuenta que los buzones de sugerencias son abiertos trimestralmente según cronograma de actividades EPIr001 realizado por la oficina de Control Interno y que los requerimientos que sean depositados en estos tendrán un tratamiento diferente en cuanto a términos.
- **Formulario on line:** Los interesados podrán ingresar a la pagina institucional www.unicundi.edu.co al link Peticiones, Quejas y Reclamos aceptar termonos de uso de datos, llenar el formulario e instaurar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la oficina de peticiones, quejas y reclamos la cual la registrara en el sistema de SAIC y generara un consecutivo.
- **Correo electrónico:** Los interesados podrán enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones vía correo electrónico a la oficina de peticiones, quejas y reclamos, al correo quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 9 de 25

- **Línea 01800097600 y Conmutador:** Los interesados podrán llamar a la línea gratuita y conmutador e instaurar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la oficina de peticiones, quejas y reclamos.
- **Buzones de Sugerencias y Felicitaciones:** Los interesados podrán adquirir este medio para manifestarse en sede, seccionales y extensiones de manera inmediata dentro del campus universitario.


De acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- Designación de la autoridad a la que se dirigen
- Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o su apoderado
- Documento de identidad, dirección, teléfono para poder efectuar las respectivas notificaciones, del solicitante o de su representante o su apoderado.
- Objeto claro y preciso de la petición.
- Relación de documentos que acompaña la petición.
- Firma del peticionario, su representante o apoderado.

Cuando la petición se presenta a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar la certificación de existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio.

Toda petición podrá presentarse personalmente y tramitar directamente por particulares o apoderado el cual deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado.

Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puede ser ubicado.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 10 de 25

Quien presente una petición verbal y afirme no saber escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario de la oficina de peticiones, quejas y reclamos expedirá el contenido de la petición y el peticionario imprimirá su huella dactilar.

En cuanto a la petición incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y por una sola vez para que allegue los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos.


Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de un mes siguiente a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

En el caso de los derechos de petición, los servidores públicos vinculados con la administración de la Universidad de Cundinamarca deberán atender los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora Jurídica.

4.3 Términos de Respuesta: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formulados por los diferentes grupos de interés serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. (Ley 190 de 1995 artículo 55).

Por regla general, el Código Contencioso Administrativo y ley 1755 de 2015 han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 11 de 25


- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia. Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la 1755 de 2015; si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.


4.4 Entrega de Copias: el usuario que necesite copia de algún expediente, deberá asumir el costo de la misma de acuerdo a Resolución 168 de 1º de agosto de 2006 de la Universidad de Cundinamarca.

4.5 Tratamiento de Anónimos y Requerimientos Irrespetuosos: Los requerimientos irrespetuosos y anónimos que se reciban, no serán tenidos en cuenta y por ende no serán resueltos.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 12 de 25

5. MARCO LEGAL

- ❖ Constitución Política de Colombia Artículos 23, 74 y 209.
- ❖ Decreto 2232 de 1995 de Presidencia de la República, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- ❖ Ley 190 de 1995 Artículo 55 y ss., 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 Artículo 6to., 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 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 3, 33 y ss.
- ❖ Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ❖ Ley 1755 de 30 Junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- ❖ Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- ❖ NTCGP 1000: 2009
- ❖ NTCISO 10002:2005

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 13 de 25

- ❖ MECI Modelo Estándar de Control Interno
- ❖ Acuerdo 013 de 1996 por el cual se adopta el Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca y se determinan las funciones de todas sus dependencias, Art. 15.
- ❖ Resolución No 160 del 06 de Noviembre de 2014 por el cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca.


6. PROCEDIMIENTOS

En cumplimiento a los requerimientos de los ciudadanos el Sistema de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca tiene definidos los siguientes procedimientos los cuales están al alcance de los ciudadanos detalladamente en la página de la institución www.unicundi.edu.co

- **Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos EPQP01**

Objetivo: Tramitar las Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna y eficaz en búsqueda del mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de los mismos.

Alcance: Inicia con la recepción de la petición, queja o reclamo, continua con la designación de los funcionarios competentes para análisis y termina con la respuesta a las solicitudes. Aplica a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante la Universidad de Cundinamarca.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 14 de 25

- **Procedimiento de atención a sugerencias y felicitaciones EPQP02**

Objetivo: Establecer un mecanismo que permita planear, analizar y evaluar el impacto de los servicios ofrecidos y la aceptación de los usuarios, mediante la utilización de los buzones instalados en la Universidad de Cundinamarca.

Alcance: Inicia con la planeación de apertura de buzones, se clasifican las sugerencias y felicitaciones, se realiza análisis de resultados y se presenta informe ante el comité del SAC, como insumo para la toma de decisiones en la Universidad de Cundinamarca.


- **Procedimiento Satisfacción del usuario EPQP03**

Objetivo: Establecer un mecanismo que permita planear, analizar y evaluar la percepción del usuario frente a los servicios ofrecidos por parte de la Universidad de Cundinamarca.

Alcance: Inicia con la planeación y determinación del método a aplicar, continua con la ejecución del cronograma, pasando por un análisis e interpretación de resultados utilizando técnicas estadísticas que sirvan de insumo para el mejoramiento continuo de la Universidad de Cundinamarca.

7. PROCESOS RELACIONADOS

El Proceso de peticiones, quejas y reclamos se relaciona con todos los demás procesos institucionales de forma dinámica en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 16 de 25

EPQF002 Solicitud escrita de peticiones, quejas y reclamos: Este formato está al alcance de los ciudadanos exclusivamente en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la institución para realizar sus solicitudes y/o manifestación escritas personalmente.

N° CONSECUTIVO: _____

FECHA DE PRESENTACIÓN: _____

PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIÓN

LUGAR DE PRESENTACIÓN: _____

ANEXA DOCUMENTOS: SI NO

DATOS PERSONALES:

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

PROGRAMA ACADÉMICO: _____


DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:

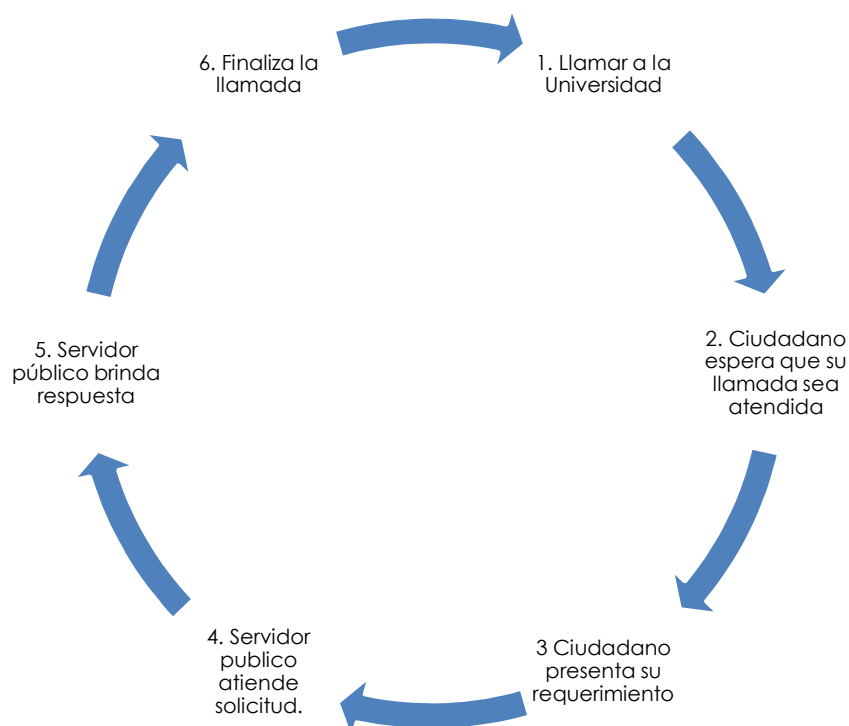
FIRMA DEL SOLICITANTE:

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 17 de 25


9. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO Y CULTURA DE SERVICIO

Objetivos: Orientar a los servidores públicos que tienen momentos de verdad con el ciudadano a una eficaz, eficiente y efectiva atención al ciudadano/cliente, mejorando nuestra calidad de servicio en todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones que se allegan a la Universidad

PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICO



Los funcionarios y/o servidores públicos, según el caso, deben tener el conocimiento sobre el uso adecuado del teléfono, como captura, aceptación de la llamada, conferencia y transferencia, entre otros.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 18 de 25

Niveles de atención

- ✓ En el nivel primario de contacto (conmutador) el saludo es:


“Universidad de Cundinamarca buenos días/tardes/noches, habla (Nombre del funcionario), en que le puedo ayudar?”

- ✓ Si se trata de un segundo nivel de contacto (Extensión), el saludo es:

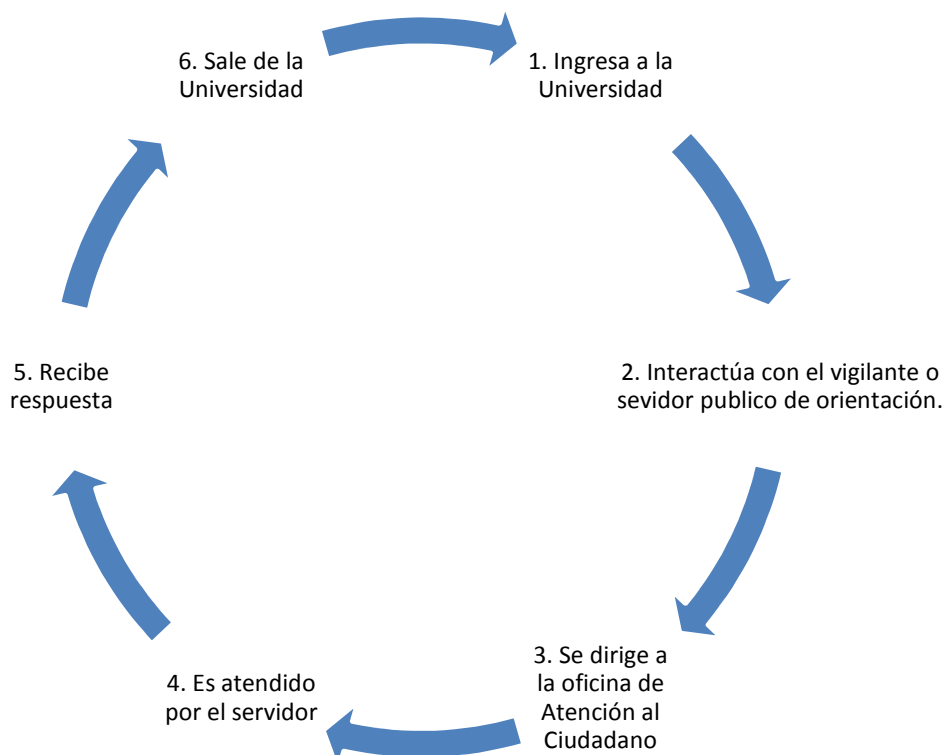
“Nombre del área buenos días/tardes/noches, habla (Nombre del funcionario), en que le puedo ayudar?”

Las mejores prácticas de atención telefónica indican:

- ✓ La atención telefónica debe presentarse en el horario establecido por la Universidad de 8 a.m. a 12m y de 2:00 .p.m. a 6:00 p.m. y Soacha 8:00 a.m a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. hasta las 5:00 p.m.
- ✓ Se cuenta con línea gratuita 018000976000.
- ✓ Las llamadas se deben atender máximo al tercer timbrado.
- ✓ Se debe procurar un ambiente en silencio, evitar el ruido para atender las llamadas generando un ambiente adecuado.
- ✓ Mantener el micrófono o auricular frente a la boca, retirar de la boca chiclets, dulces, esferos y cualquier objeto que le impida una buena vocalización.
- ✓ No tutear
- ✓ Preguntarle el nombre al ciudadano y siempre tratarlo por su nombre, si no lo recuerda utilice el Señor, Señora
- ✓ No interrumpir su llamada, si es estrictamente necesario debe informar al ciudadano los motivos, informar el tiempo de interrupción y cuando regrese debe dar las gracias por la espera.
- ✓ No utilice tecnicismos, ni siglas, ni abreviaturas esto los puede confundir.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 19 de 25

PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL




Este es un canal en el que las partes interesadas interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad.

Este canal está representado por las oficinas de Sistemas de Atención e Información ciudadano SAIC en todas las sedes, seccional y extensiones. De igual manera está representado por todos los servidores públicos que tienen contacto directo con el ciudadano.

Etapas de atención presencial

En el proceso de comunicación con el ciudadano se deben tener en cuenta tres etapas

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 20 de 25




Apertura:

El saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con los *ciudadanos/clientes*, dar la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará sobre su petición.

Orientación por parte del vigilante.

Se recomienda al personal de vigilancia:

- Hacer contacto visual con él ciudadano y sonreír, evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Universidad de Cundinamarca...”. Hacer contacto visual con él y sonreír.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 21 de 25

- Orientar al ciudadano sobre la ubicación exacta de la oficina de Sistemas de Atención e Información al ciudadano.

Orientación para los servidores de ventanilla

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

Análisis y Comprensión

Es el momento en que el ciudadano cuenta e informa su situación y su afectación, el servidor público escucha, facilita el espacio para que el ciudadano relate su solicitud.


En este espacio se debe dedicar en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. “lo que usted me quiere decir es...”

Responder a las preguntas de manera que se le oriente de una manera eficaz y correcta.

En el caso de tener que retirarse de su puesto de trabajo mientras atiende la solicitud se recomienda explicarle la situación, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Intervención y Solución

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 22 de 25

Se debe retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

Atención preferencial


Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

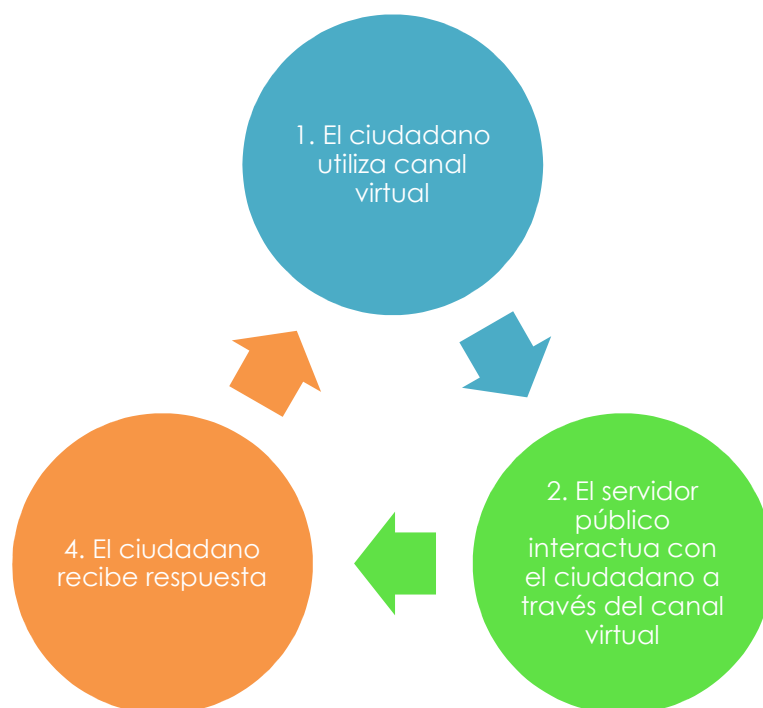
Se recomienda:

- Tienen prelación en el turno o fila correspondiente
- La atención de este grupo de persona se lleva a cabo en orden de llegada
- Debe llamárselos por su nombre. No utilizar apelativos relacionados con sus características.
- Escuchar de manera atenta sin mostrar ningún tipo de prevención
- Contestar sus peticiones y solicitudes de manera cordial.

PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y correo electrónico. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.


	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 23 de 25



Por efectos de Habeas Data se debe proteger los datos personales, por tal razón se debe ofrecer el envío de la respuesta por medios más formales.

Recomendaciones:

- Evitar utilizar correos personales, siempre se debe dirigir por el correo institucional.
- No se debe utilizar el correo electrónico para fines personales, estrictamente laborales.
- Seguir los lineamientos de la Universidad para el uso de plantillas de firma.
- Todos los funcionarios que tengan acceso a correo deben contar con correo electrónico institucional.
- Para responder el mensaje se debe utilizar el campo Asunto para indicar el tema objeto de la comunicación de manera clara y sencilla.


	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 24 de 25

- Evitar copiar la información en el campo “CC”, solamente y si es estrictamente necesario por temas de confidencialidad
- Escribir siempre en tercera persona, evitar las personalizaciones.
- Responder una a una las preguntas que hizo el ciudadano.
- Revise muy bien los adjuntos al mensaje, pueden existir archivos que no se tenga el acceso para descargarlos por el tipo de lenguaje o su peso.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2013	08	09	Emisión del documento
2	2015	10	08	Actualización de información y de control de cambios
3	2016	09	13	Actualización por implementación NTC ISO 10002:2005

ELABORO	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Blanca Emilse Ángel Gamboa	Profesional III
Julieth Alexandra González López	Profesional
Erika Lorena Díaz Baquero	Auxiliar de Oficina I

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CODIGO: EPQM001
	PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION: 3
	MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA: 25 de 25

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAA	MM	DD
Ruth Patricia Rico Rico	Secretaria General	2016	09	05