



Canales de atención:

Es el medio que tienen los ciudadanos para solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

Servicio:

- Conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñados para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Usuario:

- Persona que tiene derecho a recibir un producto o un servicio para satisfacer completamente una necesidad. Se consideran usuarios: estudiantes, docentes, egresados, particulares, entidades públicas y privadas que contratan servicios con la Universidad y los servidores que desempeñan labores administrativas.

Enlaces de Referencia

http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Documents/CARTA_DE_TRATO_DIGNO_DAPRE_2013.pdf



El futuro es de todos

Presidencia de la República



DEFENSORÍA DEL PUEBLO COLOMBIA

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/6339/Protocolo-General-de-Atenci%C3%B3n-al-Usuario.htm>

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-354029_recurso_1.pdf



La educación es de todos

Mineducación



Escola Superior de Administración Pública

http://www.esap.edu.co/portal/wpontent/uploads/2017/10/Protoclo_de_servicios.pdf

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano>



Invertimos en el talento de los colombianos



PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION

https://www.procuraduria.gov.co/portal/atencion_al_ciudadano.page

<https://www.contraloria.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/carta-de-trato-digno-al-ciudadano>



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA



Uptc[®]
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Manual de
Atención
a la
Comunidad



Nuestro servicio

- En concordancia con nuestra misión y función social ofrecemos un servicio de atención práctico y efectivo al alcance de los miembros de la comunidad estudiantil y comunidad en general llenando las expectativas que las personas tienen sobre el servicio que requieren.
- Para nuestra institución es un deber cubrir las expectativas y dudas que la comunidad tenga frente a nuestro servicio y hacerlo de una forma eficaz y expedita.
- Es un deber de la Universidad Pedagógica y Tecnológica promover la excelente prestación de nuestros servicios por medio de nuestros servidores públicos de una forma cordial.

Basamos nuestro servicio en:

- Establecer medios idóneos y de fácil acceso a los miembros de nuestra comunidad.
- Ofrecer ayuda inmediata, efectiva y de calidad para lograr los propósitos misionales que promulga nuestra institución.

Pilares de nuestro servicio:



Empatía

Nuestras Acciones estarán encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto y calidad.

Confiabilidad

Capacidad e idoneidad de nuestros servidores para enfrentar las preguntas y brindar una guía a cualquier inquietud o requerimiento.

Oportunidad

Cumplir con los plazos determinados por la ley en la prestación del servicio.



Veracidad de la información

Suministrar la información requerida previa corroboración por las dependencias.

Comprensión del cliente

Mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

Profesionalismo

Dominio de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la dependencia, recuerda que no sólo las personas que se encuentran en él hacen el servicio.

Elementos intangibles

Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.



Es de recordar que la atención al usuario requiere que el receptor escuche e interprete todas las necesidades que el peticionario ponga en su conocimiento y va más allá de una simple respuesta, ya que debemos propender por brindar el máximo de información.

Los miembros de la comunidad requieren información y aprecian que esta les sea brinda de manera pertinente y precisa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” son vistos por el peticionario como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Tener conocimiento y aplicabilidad sobre los formatos definidos por la Universidad para responder las peticiones de los solicitantes.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Universidad.
- Seguimiento del conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Por último, en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al peticionario.



Actitud frente al peticionario:

- El servidor deberá prestar un servicio con la mejor disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones, es ser consientes de que las personas tienen una visión y una necesidad diferente que requiere un trato persona a persona, por ello quien recepcione la petición deberá:
 - Satisfacer las necesidades del ciudadano
 - Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
 - Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
 - Entiende su petición
 - Es respetuoso
 - Lo orienta con claridad y eficacia



Formas de comunicación con la universidad:

Horario de atención de lunes a viernes:
8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.

Personal:

Edificio Administrativo, piso 1
Tunja-Boyacá



Telefax:

(57+8) 7428263

Línea gratuita:

018000 942024



Conmutador:

(57+8) 7405626 Ext.: 2580

Canal de denuncias de hechos de corrupción:

(57+8) 7425220



Buzones físicos:

De cada sede



Formas de comunicación con los usuarios:

- La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en los protocolos de comunicación con sus usuarios teniendo en cuenta los canales, tipo de mensajes, realiza comunicación personalizada, escrita, telefónica y virtual; en cada una de las formas mencionadas se requiere por parte de la entidad cumpliendo así con los elementos básicos que contribuyen a mantener buenas relaciones con los usuarios y lograr la comprensión de la información de todas las personas que así lo requieran.
- Los lineamientos definidos a continuación, serán una orientación para la correcta comunicación verbal y no verbal de los servidores públicos de la Universidad. El propósito es mejorar la calidad de la comunicación con los ciudadanos en cada uno de los momentos del ciclo de servicio en los que el usuario participa.
- Los usuarios se enfrentarán a diversas etapas en este proceso, desde el saludo, que deberá ser cordial y oportuno como el envío de la petición y su retroalimentación. La Universidad cuenta con tres sistemas de atención. Presencial, telefónica y correo electrónico los cuales se regirán por las siguientes normas:

Protocolo de atención presencial • Protocolo de atención telefónica • Protocolo de atención virtual



Protocolo de atención presencial

- Mantener una presentación personal adecuada y usar el carné que lo identifique como servidor de la Universidad.
- La expresión facial es relevante. Mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios así mismo como la información para su respuesta.



- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre y dando la bienvenida a la Universidad.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, explicarle al usuario las razones por las cuales debe hacerlo e indicarle cuánto tiempo se tardará en regresar.
- Si la solicitud no puede ser resuelta: explicarle al usuario las razones e indicarle de forma clara y amable qué debe hacer.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida.
- Al finalizar la atención, despedirse de manera amable y cálida.



Protocolo de atención telefónica

- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
 - Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiera.
 - Usar un tono de voz vivo y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **Ciclo del Servicio:**
1. Llamada a la Universidad
 2. Espera que su llamada sea atendida
 3. Presenta su requerimiento
 4. Espera que el asesor valide la información
 5. Recibe respuesta
 6. Finaliza la llamada



- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Al finalizar la atención, preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Protocolo de atención virtual



- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
 - Analizar si la solicitud compete a la dependencia, de lo contrario, remitirla a la dependencia encargada e informar de ello al ciudadano.
 - Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web con información pertinente.



- No revelar información personal o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

- **Ciclo del Servicio:**

1. Escribe al correo
2. Envía el correo
3. obtén respuesta



Correo electrónico

Recomendaciones generales

- El receptor es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

En el desarrollo del servicio:

- Identificar el mensaje con claridad.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.



- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha” o “En respuesta a su solicitud de fecha”.
- Ser conciso.
 - Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.



Envío del correo



Buzón



Buzón



Se recibe

Deberes:

- Cumplimiento de Constitución y las leyes.
- Entregar documentos verdaderos y no sobrepasar el principio de la buena fe .
- Tratar con respeto al servidor público que lo atiende.
- Respetar filas o turnos asignados .
- Mantener actualizada su información personal.
- Cuidar las instalaciones y elementos puestos a su servicio.

Derechos:

- Obtener un trato respetuoso y cordial por parte del servidor.
- Obtener información veraz.
- No tener dilaciones injustificadas.
- Consultar cada vez que se tenga alguna duda.

Lineamiento legal

Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

- Ley 087 del 29 de noviembre de 1993
- Ley 190 del 6 de junio de 1995
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995
- Directiva Presidencial No. 02 de 2000
- Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002
- Decreto 1151 de abril 14 de 2008
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009
- *Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano*
- Ley 1474 de junio 12 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 1166 de julio 19 de 2016
- Resolución interna ANH N. 048 de marzo de 2017