

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 1 de 48

MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 2 de 48

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVO.....	6
2. ALCANCE	7
3. DEFINICIONES	7
3.1 Atención al Ciudadano:.....	7
3.2. Buzón:	7
3.3 Ciudadano (Usuario):.....	7
3.4 Comunidad Educativa:	7
3.5 Confidencialidad:.....	7
3.6 Consulta:	7
3.7 Cliente:	8
3.8 Derecho de Petición:	8
3.9 Información:	8
3.10 Mejora Continua:	8
3.11 Petición:	8
3.12 Petición de Información:	8
3.13 PQRSFyD:.....	8
3.14 Queja.....	8
3.15 Reclamo:	9
3.16 Reclamante:	9
3.17 Satisfacción Del Cliente:	9
3.18 Sugerencia:	9
3.19 Usuario:.....	9
3.20 Atributos de servicio:	9
3.21 Calidad:	9
3.22 Canales de atención:	9
3.23 Canal presencial:.....	10
3.24 Canal correspondencia:.....	10
3.25 Canal telefónico:.....	10
3.26 Chat:.....	10
3.27 Escalamiento:.....	10
3.37: Preguntas Frecuentes:	11
3.38: Protocolo de Servicio:	12
4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES.....	12

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 3 de 48

4.1. Normatividad, Políticas y Condiciones Generales	12
4.2. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO 10002:2005)	13
4.3. Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones	15
4.3.1 Tiempos establecidos de respuesta.....	16
4.3.2 Entrega de Copias:	17
4.3.3 Tratamiento de Anónimos y Requerimientos Irrespetuosos:.....	18
4.4. Derechos, Deberes de los ciudadanos y la Universidad de Cundinamarca	18
4.4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	18
4.4.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS	18
4.4.3. DEBERES DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	19
4.5. Horario de Atención:.....	19
5. CANALES DE ATENCIÓN	20
Tabla canales de atención	20
6. FORMATOS.....	24
6.1 SACF001 FORMATO BUZÓN SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	24
6.2 SACF002: SOLICITUD ESCRITA O VERBAL A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	25
7. PROCEDIMIENTOS	27
7.1. Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos SACP01.....	27
7.2. Procedimiento de atención a sugerencias y felicitaciones SACP02.....	27
8. PROCESOS RELACIONADOS.....	27
9.....	28
10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CULTURA DE SERVICIO	28
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	28
9.1 Objetivo:.....	28
9.2 Alcance:	28
9.3 Atributos del buen servicio:	28
9.4. Atención a personas alteradas	28
10.5. Lenguaje (Comunicación Verbal y no Verbal).....	29
9.6. Atención de Reclamos	29
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	30
10.1. Recomendaciones Generales.....	31
10.2. Acciones de Anticipación.....	32
10.3. En el contacto inicial.....	32

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 4 de 48

10.4.	En el desarrollo del Servicio	32
10.5.	En la finalización del servicio	33
10.6.	ATENCIÓN PREFERENCIAL	33
11.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	38
11.1.	<i>Recomendaciones Generales</i>	39
11.2.	Acciones de anticipación	40
11.3.	En el contacto inicial	40
11.4.	En el desarrollo del servicio	40
11.5.	En la finalización del servicio	41
12.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	41
12.1.	<i>Recomendación General</i>	42
12.2.	Correo Institucional	42
12.2.1.	<i>Recomendaciones Generales</i>	42
12.2.2	Acciones de anticipación	43
12.2.3	En el desarrollo del servicio	43
12.2.4.	En la finalización del servicio	44
12.3.	CHAT VIRTUAL	44
12.3.1.	Acciones de anticipación	45
12.3.2.	En el contacto inicial	45
12.3.4.	En la finalización del servicio	46
13.	BUZONES DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	46
	BIBLIOGRAFÍA	47

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 5 de 48

Lista de Tablas

Tabla 1 Canales de Atención	22
-----------------------------------	----

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Formulario online	23
Ilustración 2 Chat virtual.....	23
Ilustración 3 Línea Gratuita	23
Ilustración 4 Correos institucionales	23
Ilustración 5 Formato SACF001.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 6 Formato SACF002.....	26
Ilustración 7 Protocolo atención presencial	31
Ilustración 8 Protocolo atención telefonico	39
Ilustración 9 Protocolo atención virtual	41
Ilustración 10 Correo institucional	42
Ilustración 11 Chat virtual.....	44

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 6 de 48

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cundinamarca, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente prevista con respecto a la obligatoriedad de establecer un Sistema de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, ha implementado el proceso de **Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano**, elaborando para ello los procedimientos de Atención a peticiones, quejas y reclamos (SACP01), Atención a sugerencias y felicitaciones (SACP02) y con fundamento en estos y como aporte al modelo educativo digital Transmoderno MEDIT en uno de sus valores que se enfoca en la democracia respecto a los derechos y la dignidad humana.

Es por eso que este **Manual de servicio de atención al Ciudadano**, pretende aportar instrumentos 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.

Dentro de este manual también se establece los protocolos de atención a la ciudadanía de acuerdo a los canales dispuesta para la atención de las solicitudes de los mismos y a las características de la población atendida teniendo en cuenta el enfoque diferencial, además en la búsqueda constante dentro de las actividades donde se incorporen conceptos de calidad, que 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.

1. OBJETIVO

Atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna, diligente y eficaz en búsqueda del mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de los mismos.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 7 de 48

2. ALCANCE

Con la construcción de este manual se pretende establecer los procedimientos requeridos desde el servicio de atención al ciudadano en la recepción de las PQRSFyD, mediante los diferentes canales establecidos por la Universidad de Cundinamarca las cuales son direccionadas y tramitadas al responsable para dar respuesta. Como resultado de la gestión se genera un informe trimestral para determinar si se requiere planes de mejora a las áreas con mayor incidencia.

3. DEFINICIONES

3.1 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.

3.2. 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.

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

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

3.5 Confidencialidad: Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante. (10002:2004, GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES , 2004)

3.6 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 DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 8 de 48

3.7 Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

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

[ISO 9000:2000, definición 3.3.5] (10002:2004, GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES , 2004)

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

3.9 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.

3.10 Mejora Continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR PUBLICO, ICONTEC, 2009)

3.11 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.

3.12 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 oportuna.

3.13 PQRSFyD: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

3.14 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.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 9 de 48

(10002:2004, GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES , 2004)

3.15 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.

3.16 Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja. (10002:2004, GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES , 2004)

3.17 Satisfacción Del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (10002:2004, GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES , 2004)

3.18 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.

3.19 Usuario: Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

3.20 Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

3.21 Calidad: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

3.22 Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 10 de 48

3.23 Canal presencial: Espacio o en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad. Las oficinas de atención, y demás espacios destinados por la Universidad para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

3.24 Canal correspondencia: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

3.25 Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos conmutadores.

3.26 Chat: Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos personas.

3.27 Escalamiento: Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

3.28 Población 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, personas con discapacidad, etc. para efectos del presente manual se establecerá protocolos o acciones específicas para las siguientes poblaciones.

3.29: Discapacidad física: Deficiencias corporales y/o funcionales a nivel del músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

3.30: Discapacidad sensorial auditiva: Deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; con diferentes grados de dificultad en la recepción y

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 11 de 48

producción de mensajes verbales afectando la comunicación oral. Incluye personas sordas y las personas con hipoacusia.

3.31: Discapacidad sensorial visual: Deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, a pesar de usar gafas o lentes de contacto. Incluye a las personas ciegas o con baja visión.

3.32: Discapacidad sensorial Sordoceguera. Combinación de discapacidad visual y discapacidad auditiva, generando problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

3.33: Discapacidad intelectual: Deficiencias en la capacidad cognitiva: el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia, generando dificultades en el funcionamiento adaptativo, la independencia personal y de responsabilidad social.

3.34: Discapacidad psicosocial (mental): alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, con una duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional que, sumadas a las barreras del entorno, afectan los procesos de interacción y comunicación, generando dificultades en sus procesos sociales.

3.35: Trastorno del espectro autista – TEA: Condición relacionada con el desarrollo del cerebro que afecta la percepción del entorno y la socialización, generando problemas en la interacción social y la comunicación. Presenta patrones repetitivos y restringidos de conducta, actividades e intereses, que se manifiestan en diferentes síntomas.

- Definiciones establecidas en la Resolución 113 de 2020, Ministerio de Salud y de Protección Social

3.36: Pueblos Indígenas: son grupos sociales y culturales distintos que comparten vínculos ancestrales colectivos con la tierra y con los recursos naturales donde viven, al igual que una lengua específica y un territorio.

3.37: Preguntas Frecuentes: Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 12 de 48

3.38: Protocolo de Servicio: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

4.1. Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- **Constitución Política de Colombia** Artículos 23, 74 y 209.
- **Ley 1437 de 2011**, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 3, 33 y ss.
- **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 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.**
- **Ley 1581 de 18 octubre de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- **Ley 1712 de 2014** del Congreso de la República Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1618 de 2013** del Congreso de la República Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **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.
- **Decreto 2641 de 2012** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 13 de 48

- **Decreto 1166 del 19 julio 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".
- **Decreto 019 del 10 enero de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- **ISO 9001: 2015**
- **NTCISO 10002:2005**
- **MECI**
- **NTC 6047 de 2013:** accesibilidad al medio físico. espacio del servicio al ciudadano en la administración pública.
- **NTC 6304 de 2018:** Accesibilidad de las personas al medio físico. Instituciones de Educación Superior (IES) - Requisitos
- **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."
- **Resolución 064 de 3 mayo de 2012** "Por la cual se determinan las funciones para cada una de las áreas establecidas en el Art.1 del acuerdo 008 de 2012 que modifico el Art. 5 del Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca."
- **Resolución 216 de 21 diciembre de 2016** "por la cual se adoptan directrices para el tratamiento de las quejas en la Universidad de Cundinamarca"
- Protocolo de servicio al ciudadano, Departamento Nacional de Planeación 2019
- Protocolo de servicio al ciudadano, Departamento Nacional de Planeación 2013
- Manual De Políticas De Uso Adecuado Del Correo Institucional (ASIM005)

4.2. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO 10002:2005)

Principios de Orientación

- **Visibilidad:** Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los usuarios, el personal y otras partes interesadas.
- **Accesibilidad:** En el proceso de tratamiento de las quejas deberá:

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 14 de 48

- Ser fácilmente accesible para todos los reclamantes
- Estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas.
- Ser fácil de comprender y utilizar.
- Estar en un lenguaje sencillo.
- Haber asistencia y estar la información disponible en todos los idiomas en que hayan sido ofrecidos los servicios, incluyendo formatos alternativos, de forma que ningún reclamante pueda ser perjudicado.
- **Respuesta diligente:** La recepción de cada queja deberá:
 - Ser reconocida al reclamante inmediatamente.
 - Ser tratada con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las quejas importantes para la salud o la seguridad deberán ser procesados inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de quejas.
- **Objetividad:** Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas.
- **Costos:** El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no debería tener costo para el reclamante.
- **Confidencialidad:** Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.
- **Enfoque al Usuario:** La organización debería adoptar un enfoque al usuario, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.
- **Responsabilidad:** Es conveniente que la organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.
- **Mejora Continua:** La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y de la calidad de los productos deberían ser un objetivo permanente de la organización. (10002:2004, GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES , 2004)

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 15 de 48

4.3. Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones

- Los Derechos de Petición, Peticiones de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que sean realizadas de forma: personal, escrita, formulario online, línea gratuita de atención telefónica 018000180414. correo electrónico y buzones de Sugerencias y Felicitaciones, serán recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano
- Los Derechos de Petición, Peticiones de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias realizadas vía escrita, verbal, telefónica, el ciudadano o funcionario debe diligenciar el formato de Recepción SACF001- SACF002 o Formulario online según corresponda con el fin de dejar asentada la solicitud del usuario.
- Se deberá notificar, el estado del trámite de una PQRSFyD y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.
- Las peticiones, consultas y reclamos formulados y relacionados con la protección de datos, en los términos señalados por la Ley 1581 de 2012, serán tramitados de acuerdo a lo estipulado en la RESOLUCIÓN 000050 DEL 07 DE MAYO DE 2018 "POR LA CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS TITULARES DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA". y se llevará de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad — SGC.
- 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, correo electrónico y 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.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 16 de 48

- 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.
- Quien presente una petición verbal y afirme no saber escribir y pide constancia de haberla presentado, El funcionario de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 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 la información contenida en la petición no es suficiente para generar una respuesta de fondo, se deberá informar dentro de los siguientes diez (10) días hábiles, para que la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, solicite la información correspondiente al peticionario. El peticionario tendrá un (1) mes calendario, para allegar la información solicitada por la institución; si no suministra lo solicitado, se dará por entendido que el peticionario desistió de la petición y se procederá a emitir el desistimiento tácito y se archivará la petición
- 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. (Republica, 2015)

4.3.1 Tiempos establecidos de respuesta

Los Derechos de Petición, Peticiones de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que presenten las personas naturales o jurídicas a la Universidad de Cundinamarca sobre aspectos de su competencia, y conforme al artículo 14 de la 1755 del 30 de junio de 2015, se resolverán dentro de los siguientes términos:

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 17 de 48

Término general:

1. Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.
2. Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
3. Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información.
4. Treinta (30) días para contestar consultas.
5. Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
6. Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.
7. **Funcionario sin competencia:** Si la Autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

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 ley 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. (Republica, 2015)

4.3.2 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.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 18 de 48

4.3.3 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.

4.4. Derechos, Deberes de los ciudadanos y la Universidad de Cundinamarca

4.4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrito, o cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado (abogado).
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

4.4.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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 o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 19 de 48

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

4.4.3. DEBERES DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. 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.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos (correo electrónico, formulario online).
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

4.5. Horario de Atención:

En la página institucional www.ucundinamarca.edu.co en el link de Atención al Ciudadano el formulario online se encuentra dispuesto las 24 horas del día todos los días del año.

En sede, Seccionales y Extensiones con atención personalizada y por la línea gratuita 018000180414 días hábiles de lunes a viernes en los siguientes horarios:

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 20 de 48

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. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

5. CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad de Cundinamarca mediante la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano tiene a disposición los siguientes canales de Comunicación:

Tabla canales de atención

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 21 de 48

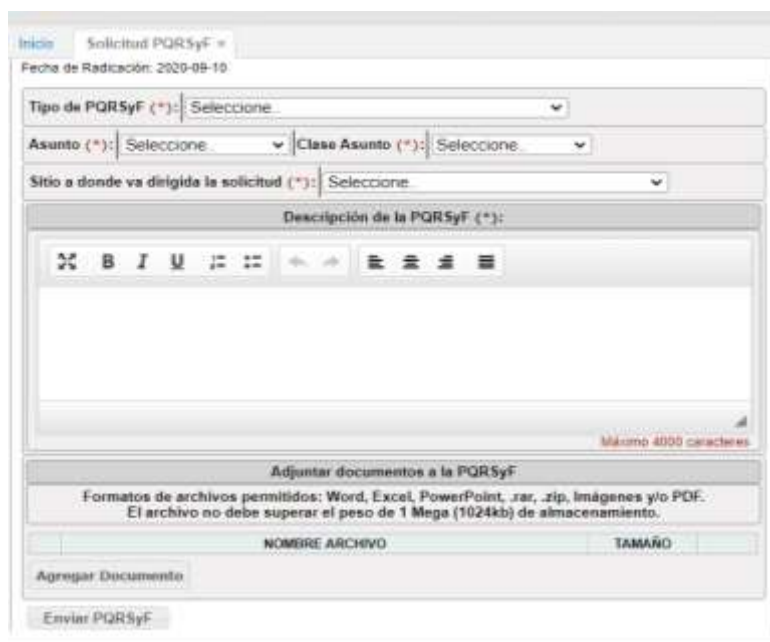
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Personalizada (Oficina Servicio de Atención al Ciudadano en sede, Seccionales y Extensiones)	Fusagasugá -Diagonal 18 No. 20-29 Girardot Carrera 19 N° 24 – 209 Ubaté Calle 6 N° 9 – 80 Chía Autopista Chía - Cajicá Sector "El Cuarenta" Facatativá Calle 14 con Avenida 15 Soacha Diagonal 9 No. 4B-85 Zipaquirá Carrera 7 No. 1-31 Bogotá Carrera 20 No. 39-32 Teusaquillo	Días hábiles de lunes a viernes	Se brinda información de manera personalizada sobre servicios que son competencia de la Universidad de Cundinamarca y recibir las PQRSFyD que ingresen por este canal si el ciudadano decide interponerla. formato SACF002
Escrita	Radicación ventanillas correspondencia Sede, Seccionales y Extensiones	Fusagasugá -Diagonal 18 No. 20-29 Girardot Carrera 19 N° 24 – 209 Ubaté Calle 6 N° 9 – 80 Chía Autopista Chía - Cajicá Sector "El Cuarenta" Facatativá Calle 14 con Avenida 15 Soacha Diagonal 9 No. 4B-85 Zipaquirá Carrera 7 No. 1-31 Bogotá Carrera 20 No. 39-32 Teusaquillo	Días hábiles de lunes a viernes	Los interesados podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias en las ventanillas de Correspondencia.
	Buzón de Sugerencias y Felicitaciones			Las sugerencias y felicitaciones deben realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formato. Los buzones son abiertos trimestralmente según cronograma de actividades EPIr001 realizado por la oficina de Control Interno. Nota: las sugerencias y elogios que sean depositados en estos buzones tendrán un tratamiento diferente en cuanto a términos.
Telefónico	Línea Gratuita Servicio de Atención al ciudadano Universidad de Cundinamarca Conmutador Sede, Seccionales y Extensiones	018000180414 8281483 Ext. 100-187, 413, 516, 7219220, 8312561, 8553055, 8920706, 7448180	Días hábiles de lunes a viernes	Se brinda información de manera personalizada sobre servicios que son competencia de la Universidad de Cundinamarca y recibir las PQRSFyD que ingresen por este canal.
Virtual	Formulario online	Usuarios internos: vínculo con la universidad (estudiante, graduado, docente, administrativo y contratista) debe ingresar mediante la plataforma institucional en el icono Sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) Solicitud PQRSFyD Usuarios Externos: Los interesados podrán ingresar a la página institucional www.ucundinamarca.edu.co al link Atención	El Formulario online y los correos electrónicos se encuentran	Instaurar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias a la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano el cual la registrara en el sistema de SAIC y generara un consecutivo.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 22 de 48

	Correo Electrónico Servicio de Atención al Ciudadano PQRSFYD	al Ciudadano, aceptar términos de uso de datos, llenar el formulario.	activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del día hábil siguiente a su radicación	
		quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co		Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y denuncias las cuales se radican en el aplicativo SAIC para asegurar la trazabilidad del trámite
	Correo Electrónico Protección de datos			Por este canal se tramita todas las consultas, reclamos y peticiones relacionado con el tratamiento de datos de los titulares de información de la universidad de Cundinamarca
	Correo Electrónico denuncias (actos de corrupción)			Por este canal se reciben las denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo SAIC para asegurar la trazabilidad del trámite
	Chat virtual	Página Institucional – Opción Agente virtual		Por este canal se atienden las solicitudes en tiempo real que no están tipificadas como PQRSFYD

Tabla 1 Canales de Atención

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 23 de 48



Inicio Solicitud PQR SyF

Fecha de Radicación: 2020-09-10

Tipo de PQR SyF (*): Seleccione

Asunto (*): Seleccione Clase Asunto (*): Seleccione

Sitio a donde va dirigida la solicitud (*): Seleccione

Descripción de la PQR SyF (*):

Formatos de archivos permitidos: Word, Excel, PowerPoint, .rar, .zip, imágenes y/o PDF. El archivo no debe superar el peso de 1 Mega (1024kb) de almacenamiento.

NOMBRE ARCHIVO	TAMAÑO
Agrega Documento	

Enviar PQR SyF

Ilustración 1 Formulario online



Ilustración 3 Línea Gratuita



Ilustración 4 Correos institucionales



Agente Virtual
¿Cómo puedo ayudarte?

Bienvenido al Agente Virtual

Nombres y apellidos *

Cédula o NIT *

Correo electrónico *

Celular *

Sede *

Tipo de usuario *

☐ Acepto las políticas de privacidad de datos

Iniciar atención

Ilustración 2 Chat virtual

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 25 de 48

Tabla 2 Formato SACF001 Buzón de Sugerencias y Felicitaciones

6.2 SACF002: SOLICITUD ESCRITA O VERBAL A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Solicitud escrita de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias. Este formato está al alcance de los ciudadanos exclusivamente en la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano de la institución para realizar sus solicitudes escritas o verbales personalmente.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACF002
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 7
	SOLICITUD ESCRITA O VERBAL A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 1 de 3

Código de la dependencia.

N° CONSECUTIVO:

TIPO DE SOLICITUD: VERBAL: ____ ESCRITA: ____

FECHA DE PRESENTACIÓN: ____

PETICIÓN: ____ QUEJA: ____ RECLAMO: ____ SUGERENCIA: ____ FELICITACIÓN: ____

LUGAR DE PRESENTACIÓN: ____

ANEXA DOCUMENTOS: SI: ____ NO: ____

DATOS PERSONALES:

NOMBRE Y APELLIDOS/ORGANIZACIÓN: ____

PROGRAMA ACADÉMICO: ____

DIRECCIÓN: ____

TELÉFONO: ____

CORREO ELECTRÓNICO: ____

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:

(Escriba el problema encontrado)

Fecha de ocurrencia: ____

FIRMA DEL SOLICITANTE: ____

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13 PAGINA: 26 de 48

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACF002
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 7
	SOLICITUD ESCRITA O VERBAL A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 2 de 3

Marque con una X que condiciones de vulnerabilidad tiene:

1. ¿Pertenece a un Grupo étnico?

- a) Ninguno ____
- b) Comunidades indígenas ____
- c) Población negra o afrocolombiana ____
- d) Comunidad raizal ____
- e) Comunidad Palenquera ____
- f) Comunidad ROM o gitana ____

2. ¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos de población vulnerable?

- a) Madre cabeza de hogar SI: ____ NO: ____
- b) Víctima de conflicto armado (incluye desplazamiento forzoso, hijo de desmovilizado, pareja de desmovilizado) SI: ____ NO: ____
- c) Reinsertado de grupos al margen de la ley SI: ____ NO: ____
- d) Población LGBTQIA+ SI: ____ NO: ____ Categoría: _____
- e) Habitante de Frontera SI: ____ NO: ____ Sector: _____

3. ¿Presenta alguna de las siguientes discapacidades?

- a) Intelectual ____
- b) Física ____
- c) Sensorial - auditiva baja audición diagnosticada ____
- d) Sensorial - auditiva usuario de lengua de señas ____
- e) Sensorial - visual baja visión diagnosticada ____
- f) Sensorial - visual ceguera ____
- g) Sordoseguera ____
- h) Psicosocial ____
- i) Trastorno del espectro autista ____
- j) Ninguna ____

Si presenta discapacidad, indique el diagnóstico: _____

Código Serie Documental (Ver Tabla de Retención Documental).

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (801) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
☎: 890.680.082-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

Ilustración 5 Formato SACF002

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 27 de 48

7. PROCEDIMIENTOS

En cumplimiento a los requerimientos de los ciudadanos la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 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.ucundinamarca.edu.co/modelo_de_operación_digital/macroproceso_seguimiento, medición, análisis y evaluación/servicio atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/modelo_de_operación_digital/macroproceso_seguimiento_medición_análisis_y_evaluación/servicio_atención_al_ciudadano)

7.1. Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos SACP01

Objetivo: Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias 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, reclamo y denuncia, continua con la designación de los funcionarios competentes para análisis y termina con la respuesta a las solicitudes. Aplica a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presenten ante la Universidad de Cundinamarca

Ver: [PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.pdf](#)

7.2. Procedimiento de atención a sugerencias y felicitaciones SACP02

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.

Ver: [PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.pdf](#)

8. PROCESOS RELACIONADOS

El Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano se relaciona con todos los demás procesos institucionales de forma dinámica en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 28 de 48

9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CULTURA DE SERVICIO UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

9.1 Objetivo:

Dar lineamientos de servicio para la atención de los usuarios de la Universidad de Cundinamarca, de tal forma que permita mejorar las relaciones entre ciudadanos y los servidores públicos.

9.2 Alcance:

Inicia con la prestación del servicio mediante los mecanismos dispuestos para la atención al ciudadano donde se recepciona a nivel verbal las inquietudes, inconformidades y peticiones de la ciudadanía.

9.3 Atributos del buen servicio:

Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.

Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.

Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias. (Publica, 2017)

9.4. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 29 de 48

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

9.5. Lenguaje (Comunicación Verbal y no Verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

9.6. Atención de Reclamos

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 30 de 48

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN 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 Servicio de Atención al ciudadano en todas las sedes, seccionales y extensiones y los servidores públicos que tienen contacto directo con el ciudadano.



	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 31 de 48

Ilustración 6 Protocolo atención presencial

10.1. Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- **Eficiencia en la respuesta,** una vez ingrese el ciudadano es importante tratar de dar respuesta inmediata de manera clara y precisa a los inconvenientes o inquietudes que se presente.



Consejos adicionales

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 32 de 48

- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio a las 8:00am. y 2:00pm. para ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia

10.2. Acciones de Anticipación

Orientación por parte de Guardias de Seguridad

Se recomienda al personal de vigilancia:

- Hacer contacto visual con él ciudadano y sonreír, mostrándose agradable.
- 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.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación exacta de la oficina de Servicio de Atención al ciudadano u otra oficina que requiere de su servicio.

Orientación para los servidores de ventanilla

10.3. En el contacto inicial

- 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”.

10.4. En el desarrollo del Servicio

- 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...”.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 33 de 48

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público 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.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

10.5. En la finalización del servicio

- 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.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

10.6. ATENCIÓN PREFERENCIAL

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 34 de 48

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, población en situación de vulnerabilidad, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras (NARP), comunidades indígenas, población víctima del conflicto armado, Población desmovilizada en proceso de reintegración, población habitante de frontera y población ROM (Gitanos y romaníes) y personas con discapacidad, etc.

EXPRESIONES DIGNAS	EXPRESIONES INCORRECTAS
Indígena Pueblo originario	Indio Salvaje Aborígen Nativo
Aquella definida por la persona, puede ser: Negro o persona negra Afro Afrocolombiano	Persona de color Zambo Oscuro Persona negra Cimarrón
Persona con discapacidad	Discapacitado Minusválido Deficiente Enfermo Incapacitado Disminuido Inútil Anormal Persona especial Persona en situación de discapacidad Persona en condición de discapacidad
Persona con discapacidad visual Persona ciega Persona con baja visión	Invidente El ciego Cegatón Cieguito o cualquier expresión en diminutivo.
Persona con discapacidad auditiva Persona sorda	Sordomudo Mudo (El) Sordo Sordito o cualquier expresión en diminutivo
Persona con discapacidad intelectual	Retardado o retrasado mental Especial Mongólico Tonto Bobito Incapaz Tarado Angelito o cualquier expresión en diminutivo
Personas con discapacidad psicosocial Personas que requieren atención en salud mental	Enfermos mentales Loco, bobo, demente Dementes

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 35 de 48

EXPRESIONES DIGNAS	EXPRESIONES INCORRECTAS
Según EL diagnóstico en salud: Personas con depresión Personas con esquizofrenia Personas con ansiedad	Trastornados Depresivos Esquizofrénicos Epiléptico Bipolares Loquito o cualquier expresión en diminutivo
Persona de talla baja	Enano

Tabla 2 expresiones dignas a la población diferencial

Adultos mayores, mujeres embarazadas y niños

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Personas en situación de vulnerabilidad

Para las personas en situación de vulnerabilidad, tales como: comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras (NARP), población víctima del conflicto armado, Población desmovilizada en proceso de reintegración, población habitante de frontera y población ROM (Gitanos y romaníes) identificar el tipo de población y establecer los tiempos de respuesta a sus solicitudes de acuerdo a los derechos fundamentales que solicitan.

La atención destinada a personas pertenecientes a estos grupos priorizados debe ser igual a la dispuesta para la población en general, cuando el motivo de la atención no se encuentre directamente relacionado con su condición vulnerable. En este caso, será necesario priorizar la atención. Por ejemplo, ante el reporte de quejas relacionadas con situaciones de discriminación, burla o limitación en la participación.

Grupos indígena

Si la persona proviene de un grupo indígena, pero esta habla español y requiera una consulta o una orientación se le debe proporcionar la información de manera clara y puntual evitando exageraciones, en caso tal que esta se comuniquen en su lengua nativa se tiene que proceder de la siguiente manera:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español
- Solicitar autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico
- Proceder a la grabación

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 36 de 48

- Indagar la dirección de respuesta con gestos
- Enviar la solicitud de traducción al Ministerio de Cultura (previa programación).
- Garantizar la entrega de la información al solicitante.

Atención a personas con discapacidad

Para brindar una atención efectiva a personas con discapacidad, es necesario tener en cuenta las diferentes categorías y las características generales propias de cada una, esto con el objetivo de identificar las diferentes estrategias para la atención, buscando la disminución de barreras de comunicación y participación generadas por el contexto.

En este sentido, se establecen sugerencias puntuales por discapacidades, así:

- Discapacidad física
- Discapacidad intelectual, Trastorno de espectro autista (TEA) y Mental Psicosocial
- Sensorial visual - baja visión
- Sensorial visual – ceguera
- Sensorial Auditiva – Usuario de Lengua de Señas Colombiana – LSC
- Sensorial Auditiva – Baja audición

SUGERENCIAS GENERALES PARA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Conocer las diferentes categorías de discapacidad.
- Tener claridad de la información que puede ser brindada, teniendo en cuenta los formatos y medios requeridos.
- Brindar un trato respetuoso, evitando expresiones infantiles o condescendientes tales como diminutivos, adjetivos o expresiones exageradas.
- No establecer contacto físico sin la autorización de la persona.
- Garantizar una atención con naturalidad, evitando actitudes que incomoden a la persona: risas, miradas inapropiadas o lenguaje corporal agresivo.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Diríjase siempre a la persona con discapacidad aun cuando cuente con un acompañante quien puede ser el facilitador del trámite.
- Proporcionar el tiempo suficiente para que exprese sus requerimientos o solicitudes.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 37 de 48

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; haciendo una retroalimentación clara y sencilla.

Atención a personas con discapacidad Sensorial visual - baja visión y Sensorial visual – cieguera

- Verificar el grado de dificultad visual para establecer los medios de acceso a la información
- No tocar a la persona sin su autorización.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad Sensorial Auditiva – Usuario de Lengua de Señas Colombiana – LSC y Sensorial Auditiva – Baja audición

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende lo que la persona sorda trata de decir, debe pedir que lo repita o que lo escriba. No fingir haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con discapacidad sensorial – Sordoceguera

- La dinámica de comunicación es definida por el acompañante.
- Evite acceder físicamente: si requiere guía, tómelo del codo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 38 de 48

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Garantizar el acceso a silla en sala de espera.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Discapacidad intelectual, Trastorno de espectro autista (TEA) y Mental Psicosocial

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Brindar información de diferente forma (auditiva, visual, audiovisual), a partir de mensajes concretos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
- Evitar confrontaciones que puedan genera malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Se debe garantizar que la interlocución se dé facilitando la comunicación directa, a un mismo nivel.
- Tratar al ciudadano conforme a su edad cronológica.

11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija. La Universidad de Cundinamarca cuenta con el conmutador 8281483 Ext. 100-187, 413, 516, 7219220, 8312561, 8553055, 8920706, 7448180 y la Línea Gratuita 018000180414

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 39 de 48

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.



Ilustración 7 Protocolo atención telefónico

11.1. Recomendaciones Generales

- La atención telefónica debe presentarse en los horarios establecido por la Universidad de Cundinamarca.
- Se cuenta con línea gratuita 018000180414
- 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 chicles, 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.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 40 de 48

- No utilice tecnicismos, ni siglas, ni abreviaturas esto los puede confundir.

11.2. Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

11.3. En el contacto inicial

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?”

11.4. En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 41 de 48

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

11.5. En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN 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.



Ilustración 8 Protocolo atención virtual

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 42 de 48

12.1. Recomendación General

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.

12.2. Correo Institucional



Ilustración 9 Correo institucional

12.2.1. Recomendaciones Generales

- Evitar utilizar correos personales, siempre se debe dirigir por el correo institucional.
- 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 el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 43 de 48

- El envío de información institucional, académica, laboral y/o comercial que interese a la Universidad, debe realizarse exclusiva y obligatoriamente por medio del Correo Institucional asignado a cada titular¹
- No se debe parametrizar en la configuración del correo institucional el reenvío de los mensajes a otros servidores de correo electrónico (Gmail, Hotmail, entre otros). De llegarse a realizar, la Dirección de Sistemas y Tecnología no se hace responsable de la información allí contenida, solo dará soporte sobre la plataforma 365.²
- Aplicar las restricciones y el buen uso del correo institucional el cual hace referencia en el Manual De Políticas De Uso Adecuado Del Correo Institucional (ASIM005)

12.2.2 Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

12.2.3 En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta 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.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

¹ Sacado del Manual de Política de uso adecuado del correo institucional (ASIM005)

² Sacado del Manual de Política de uso adecuado del correo institucional (ASIM005)

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 44 de 48

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

12.2.4. En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

12.3. CHAT VIRTUAL



Ilustración 10 Chat virtual

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 45 de 48

12.3.1. Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

12.3.2. En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: Hola, soy el Agente Virtual de la Universidad de Cundinamarca. ¿En qué te puedo ayudar?

12.3.3. En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y dar respuesta
- 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?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo.
- 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.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado 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

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 46 de 48

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.

12.3.4. En la finalización del servicio

- 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.

13. BUZONES DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos para escribir.
- Realizar apertura de Buzones cada tercer trimestre
- Extraer los formatos diligenciados y tramitar por el Aplicativo SAIC las sugerencias y felicitaciones allegadas.
- Elaborar informe de Buzones de Sugerencias y Felicitaciones
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas o las gracias por sus elogios. (DNP, 2013)

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 47 de 48

BIBLIOGRAFÍA

- 10002, (2004). *GESTIÓN DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- 10002, (2004). *GESTIÓN DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- 10002, (2004). *GESTION DE LA CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES* . Obtenido de <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- DNP, (2013). *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Protocolos de Servicio al Ciudadano* . Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR PUBLICO, ICONTEC.* (2009). Obtenido de <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>
- Publica, F. (12 de 10 de 2017). *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- Republica, C. d. (30 de 06 de 2015). *Ley 1755* . Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	CÓDIGO: SACM001
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 6
	MANUAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VIGENCIA: 2024-11-13
		PAGINA: 48 de 48

CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN 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			
4	2018	03	13	Se hace actualización del formato teniendo en cuenta el cambio del Macroproceso, según análisis del comité SAC.			
5	2021	10	12	Se realiza la actualización del manual teniendo en cuenta las directrices del departamento nacional de planeación en cuanto a los protocolos de atención y también se tiene en cuenta la resolución de la imagen institucional			
6	2024	11	13	Se actualizaron las ilustraciones 4 y 5. Según la Resolución Rectoral 074 del 22 de julio del 2024, dando cumplimiento a la ley 2345 del 2023 "chao marcas" y dando alcance a la circular 006 "Cambio de identificadora visual en los documentos de gestión documental" se realiza el cambio de logo en el documento.			
ELABORÓ							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO				
Sonia Arévalo Valdés			Secretaria Auxiliar				
REVISÓ							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO				
Isabel Quintero Uribe			Secretaria General				
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		FECHA		
					AAAA	MM	DD
Isabel Quintero Uribe			Secretaria General		2024	11	13