

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
GENERALIDADES.....	3
MARCO NORMATIVO.....	5
OBJETIVO .....	6
ALCANCE.....	6
DEFINICIONES.....	7
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
CANALES DE SERVICIO .....	10
ELEMENTOS COMUNES DE LOS CANALES DE SERVICIO .....	10
CANAL ESCRITO .....	13
CANAL PRESENCIAL .....	16
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	24
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES .....	26

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Técnica para el Desarrollo Profesional – UTEDE, Establecimiento Público de Educación Superior, ha definido mediante su Estatuto General, y a través de su quehacer institucional, la transparencia y la equidad como máximas inexorables en su ejercicio académico o administrativo; es por ello, que presenta el siguiente Protocolo de Servicio en Atención a la Ciudadanía, como herramienta para todos los funcionarios que laboran en la institución, y que le permitan así mismo, a cualquier usuario o ciudadano conocer la información relativa a los procesos que se ejecutan dentro de ella.

La imagen que toman los ciudadanos al momento de establecer contacto con la UTEDÉ es determinante en la percepción que se puede llevar sobre la prestación del servicio y la satisfacción que puede alcanzar; por tanto, se establecen mecanismos que le permiten a los servidores públicos y/o contratistas prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y usuarios, haciendo de la gestión de UTEDÉ más eficaz, eficiente y efectiva.

Este documento establece el protocolo y las orientaciones necesarias para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de sus usuarios, dentro de las políticas y normas vigentes a saber:

El derecho de petición es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier ciudadano puede acudir a la entidad con el fin de obtener la respuesta oportuna a sus quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, enmarcadas dentro del mismo. De igual forma podrán solicitar que se expongan las razones de las decisiones consignadas en su respuesta.

Todos los ciudadanos independientemente de su nacionalidad pueden acudir a este instrumento.

Normativamente se encuentra enmarcado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana que establece *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

De igual forma la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en los capítulos I, II y III del Título II. Consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, formular consultas y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

En el mismo sentido, el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece *“Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”*.

De otra parte, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa", señala la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para el ejercicio de los derechos de petición.

En la misma línea, la UTEDÉ, buscar dar cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011, donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción, y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otro lado, se debe tener en cuenta el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 donde hace alusión a un Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

## GENERALIDADES

- i. **Calidad de Servicio:** Se entiende por calidad como el cumplimiento de la propuesta de valor de los productos y servicios ofertados a los grupos de interés, en el que se identifican y gestionan sus necesidades y expectativas.
- ii. **¿Qué es el servicio al ciudadano?** El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a las necesidades de un ciudadano; se llevan a cabo

mediante procedimientos previamente definidos en los que participa el ciudadano desde el momento en que presenta la solicitud hasta la prestación del servicio. El concepto de ciudadano define a la persona destinataria de bienes y servicios dentro del Estado social de derecho.

**iii. Enfoque integral del servicio:** La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente. Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública<sup>1</sup>.

**iv. Atributos del buen servicio, aplica para todos los canales<sup>2</sup>:**

- **CONFIABILIDAD:** Capacidad de desempeñar una función requerida, en las condiciones establecidas.
- **CREDIBILIDAD:** Actitud consistente en no engañar al usuario para lograr el enganche y realizar la prestación del servicio.
- **COMUNICACIÓN:** Acción consistente en mantener informado al usuario, con un lenguaje corporal tranquilo que transmita seguridad y entendimiento.
- **COMPRENSIÓN AL USUARIO:** Mantener la atención en el usuario para entender qué desea y cumplir al pie de la letra con su solicitud.
- **ACCESABILIDAD:** A través de este atributo se mantienen varios canales de contacto con el usuario (buzones de sugerencias, quejas y reclamos), tanto físicamente como en el sitio web.
- **CORTESÍA:** Acción consistente en atender con simpatía, respeto y amabilidad. La educación y las buenas maneras son obligatorias.
- **PROFESIONALIDAD:** Representa las destrezas necesarias y el conocimiento en la ejecución del servicio, por parte de todos los miembros de la entidad.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Corresponde a la disposición de ayudar a los usuarios, sirviéndoles rápida y oportunamente. Debemos estar al tanto de sus dificultades, para estar un paso adelante de ellas, lo cual se puede lograr retroalimentándonos con sus observaciones.
- **FIABILIDAD:** Capacidad institucional de servicio óptimo sin contratiempos ni problemas.

<sup>1</sup> Manual de Gestión Ética para las entidades del Estado. Pág. 72.

<sup>2</sup> Manual de Servicio al Usuario. Imprenta Nacional de Colombia. Pág. 7.

- **ELEMENTOS TANGIBLES:** Está representado en unas instalaciones físicas idóneas, cuyos equipos se encuentren en buenas condiciones y un personal altamente calificado que permita acercamiento al usuario.
- **EFFECTIVIDAD:** La atención prestada por el personal de la empresa, debe dar respuesta y solución a la inquietud o al requerimiento de los usuarios.
- **AGILIDAD:** Implica que el servicio debe prestarse de manera oportuna, es decir, en el menor tiempo posible y en el momento requerido.
- **INCLUYENTE:** La atención debe brindarse sin discriminación alguna, acorde con la condición humana.

v. **Actitudes y habilidades que se requieren para un óptimo servicio al ciudadano, aplica para todos los canales<sup>3</sup>**

- **RESPECTO:** Implica estar atento para escuchar las dudas del usuario, dedicando el tiempo necesario
- **EMPATÍA:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
- **TOLERANCIA:** Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.
- **CAPACIDAD DE ESCUCHA:** Es una competencia comunicativa que implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y de conformidad con ello, proceder a emitir una respuesta efectiva al interlocutor.
- **ACTITUD POSITIVA:** Desempeñarse con ánimo, vocación de servicio y amor por la actividad desarrollada. Las personas con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido y demuestran un fuerte espíritu de equipo.

## MARCO NORMATIVO

Las normas que regulan los protocolos de servicio al usuario son:

- Constitución Política: Artículos 1, 13, 23, 74, 83, 84, 209 y 365.
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002.
- Normas del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas en Colombia.
- Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.
- Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

<sup>3</sup> Manual de Servicio al Usuario. Imprenta Nacional de Colombia. Página 8.

- Ley 1437 de 2011. Artículo 7°.
- Ley 1171 de 2007. Artículo 8° y 9°
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 2573 de 2014. Artículo 4°
- Ley 1618 de 2016
- Decreto 1499 de 2017
- Ley 1752 de 2015.
- Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación.
- Resolución 014466 de 2022.
- Acuerdo 06 estatuto estudiantil.
- Acuerdo 07 estatuto profesoral

#### Documentos:

- CONPES 3649 DE 2010
- CONPES 3650 DE 2010
- CONPES 3785 DE 2013

#### OBJETIVO

Establecer las pautas y procedimientos que deben aplicarse en todas las relaciones de los servidores públicos y contratistas de la UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL con la ciudadanía en general.

El Protocolo de Servicio en Atención a la Ciudadanía, contempla los principios básicos que deben ser replicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: escrito, presencial, telefónico y virtual. Así como los elementos necesarios para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la gestión.

#### ALCANCE

Con el protocolo se orientará a los directivos, docentes y administrativos, sobre la manera como deberán atender a las personas dentro de las instalaciones, para garantizar la confianza, lealtad y satisfacción de los usuarios, así como el compromiso, el sentido de pertenencia y profesionalismo del respectivo equipo de trabajo.

Para ello se explicará de manera concreta y detallada los diferentes procesos que se tendrán para el alcance de estos, teniendo en cuenta el manejo de los valores, principios institucionales, reglamentaciones de los estudiantes y colaboradores, proceso de orientación y seguimiento por parte del equipo de trabajo del área del talento humano como parte fundamental para el desarrollo adecuado de los procesos de atención en cada dependencia con los usuarios.

## DEFINICIONES

Los siguientes términos y conceptos se consideran relevantes para la aplicación y comprensión de lo establecido en el presente documento:

- **Actitud:** disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.
- **Aptitud:** característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de una persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.
- **Atención al ciudadano:** Disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.
- **Atención Diferencial:** Ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.
- **Calidez:** entorno propicio donde una persona o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de felicidad.
- **Canales de servicio:** Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD ante la Entidad.
- **Ciclo de Servicio:** Inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.
- **Código de Integridad:** guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, los

cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

- **Competencia laboral:** capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **Eficacia:** de acuerdo con la Norma técnica NTC GP 1000 se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.
- **Oferta:** combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.
- **Oportunidad:** Atención de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la entidad sobre la gestión y atención al ciudadano.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones sobre la atención, por parte de los funcionarios y contratistas de la institución.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención al público o la gestión de la entidad.
- **Felicitaciones:** manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Consulta:** Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.
- **Solicitud de información:** El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.
- **Solicitud de copias:** Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.
- **Atención al público:** Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad, garantizando la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitando la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que se materializa a través del acceso a los servicios que presta el Estado.

Es así como en el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano establecido mediante el CONPES 3785 de 2013, que integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos, se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano que tiene como propósito facilitar el acceso de las personas al ejercicio de sus derechos, mediante la prestación de los servicios que, para el caso particular, la UNIDAD TÉCNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL ofrece en su sede y a través de distintos canales de atención, bajo los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de sus usuarios.

El ciudadano, reconocido como parte de la solución de las problemáticas que lo afectan, da origen a una nueva dinámica participativa que lo interrelaciona con el Estado, de manera que, en el ejercicio de su ciudadanía, este haga parte de las decisiones que afectan su

cotidianidad. Por lo anterior, el presente documento, se enmarca en los objetivos propuestos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, entre los cuales se encuentran:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de la Entidad y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento para aumentar la calidad del servicio que prestan y,
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las Entidades públicas. De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, la relación del ciudadano con las autoridades se desarrolla en el marco del ejercicio de los derechos y deberes establecidos en la carta de Trato Digno de Prosperidad Social.

## CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención son mecanismos de comunicación establecidos por la UTEDÉ, a través de los cuales los ciudadanos caracterizados pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Institución. Los Canales de Atención son los siguientes:

- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la UTEDÉ, cuando éstos acceden a sus instalaciones físicas, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución.
- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, documentación.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Institución, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al chat y el formulario electrónico disponible en la página web de la institución, el correo electrónico y redes sociales institucionales.

## ELEMENTOS COMUNES DE LOS CANALES DE SERVICIO

En atención a lo anterior y para brindar un servicio de calidad es necesario que el servidor de UTEDÉ tenga en cuenta los siguientes elementos, que servirán como herramientas para una buena comunicación y orientación efectiva al ciudadano:

**Lenguaje y comunicación:** Una comunicación efectiva requiere de un lenguaje adecuado y sencillo, por lo que es necesario que tenga en cuenta en el momento de la atención, lo siguiente:

- Salude de manera cordial, incluya la bienvenida y su nombre. Ejemplo: Buenas tardes, mi nombre es Diana bienvenido(a) a la institución ¿en qué le puedo colaborar?
- Escuche con atención la solicitud del ciudadano.
- Verifique y registre los datos personales del ciudadano.
- Verifique que la información que le suministre al ciudadano sea la correcta, actualizada y responda al requerimiento de la solicitud realizado por este.
- Es importante validar si la información entregada fue clara, y luego indagar si tiene algún requerimiento adicional.
- Infórmele sobre los diversos canales de atención dispuestos por la institución (líneas de atención telefónica, chat web, video llamada, página web, correspondencia, etc.)
- Despídase de manera cordial.
- Durante su interacción con el ciudadano tenga en cuenta lo siguiente: Absténgase de “tutear” al ciudadano o emplear palabras afectuosas.
- Mantenga su distancia y recuerde su papel institucional.
- Use el nombre de la persona en su discurso, usando los adjetivos Señor/ Señora según corresponda.
- Diríjase al ciudadano en un lenguaje sencillo, elimine el uso de abreviaturas y tecnicismos. Por ejemplo: MFA, JEA, etc.
- Use un tono de voz medio, agradable y cordial.
- No olvide manejar un lenguaje corporal adecuado y respetuoso.

**Atributos del buen servicio:** Para la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, se requiere el desarrollo de los siguientes atributos mínimos para la orientación al ciudadano, por lo cual el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio debe ir más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

- Fortalezca la atención primaria, apropiándose de la información general. Esto se logra desde el primer contacto del ciudadano con un servidor de la Entidad, quien debe estar dispuesto a solucionar las inquietudes.
- Explique al ciudadano toda la ruta y sea claro en el proceso o pasos a seguir de la solicitud, esto reduce posteriores peticiones.
- Promueva la participación ciudadana, contándole a los ciudadanos sobre nuestros canales de atención y los de comunicación, así mismo sobre el mecanismo para interponer peticiones escritas en la institución.
- Consulte a los ciudadanos sobre su satisfacción en la atención y servicio.

**Actitud:** Se espera por parte de los servidores y contratistas de la UTEDE una actitud de servicio, entendida como la capacidad y disposición de escuchar al otro, poniéndose en su lugar y entender sus necesidades, ser conscientes de que cada atención es única y particular debido a que sus necesidades son diferentes por lo tanto se exige un trato personalizado.

En este sentido el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Darle al ciudadano una experiencia de buen servicio.

**Respuesta negativa a solicitudes:** En muchas ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no es la esperada, por lo tanto, en estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

**Prohibiciones:** A la institución le queda prohibido:

- Solicitar documentos personales diferentes a lo establecidos en algunos casos o procesos, o que reposen en la institución.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Divulgar datos personales de los ciudadanos.
- Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en la normatividad vigente.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Impedir la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

## CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

## Correspondencia Física

### ✓ Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público, y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

### ✓ Durante el servicio

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

#### ✓ **Al finalizar el servicio**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de alguna área de la institución o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

#### **Correo Electrónico**

##### ✓ **Recomendaciones generales**

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, 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 institución.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional, el funcionario deberá reenviarlo al correo: [ventanillaunica@utede.edu.co](mailto:ventanillaunica@utede.edu.co)
- 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.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- 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.
- En el momento de redactar un correo, es importante tener en cuenta el uso adecuado de mayúsculas, lo anterior hace parte del reglamento de etiqueta en el ciberespacio.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

## Formulario web de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD

Este mecanismo está dispuesto en la página web institucional [www.utede.edu.co](http://www.utede.edu.co), en la sección de Servicio al Ciudadano, para que las personas presenten de forma escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través del siguiente enlace: <https://utede.edu.co/contacto>

## Buzón de Sugerencias

Los ciudadanos pueden registrar sus PQRSD diligenciado el formato vigente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias e incluso Felicitaciones, depositándolo en los buzones que se encuentran disponibles en dos puntos de la institución (Ventanilla Única y Registro Académico).

- Se debe Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Ventanilla Única para que sean radicados.
- Dirigir al funcionario, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada.

## CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de interés de la institución con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la UTEDÉ, en el evento de requerirse un nivel de profundidad mayor en el caso.

Con el objeto de prestar un servicio adecuado el horario por parte del funcionario responsable, la jornada se establece desde la 8:00 a.m. hasta las 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 p.m. de lunes a jueves; los viernes de 8:00 a.m. hasta las 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 p.m.

### ✓ Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Institución de Educación Superior. La identificación del servidor 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, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. 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 erguida, 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.
- **Saludo:** Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- **Ausencia:** En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

**Saludo inicial:** El funcionario de la Institución, en todos los canales de atención usados dentro del Protocolo de Servicio en Atención a la Ciudadanía, debe saludar amablemente

diciendo: “Bienvenido/a a UTEDÉ, mi nombre es, ¿qué servicio solicita?, ¿en qué le puedo servir?”. Orientar al ciudadano para que se dirija a la dependencia que le prestará el servicio y en lo posible comunicarle al visitante el nombre del servidor que lo atenderá.

**Ingreso a la Institución:** Es importante que el funcionario encargado de la atención al ciudadano esté familiarizado con las instalaciones de la Institución, conozca la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, puntos de encuentro. De igual forma, debe estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

**Desarrollo de la Atención:** Este tipo de atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones de UTEDÉ y su primer contacto es realizado por un funcionario de la Institución, ya sea con el personal de seguridad de turno o la persona encargada de Atención al Usuario o Ventanilla Única.

✓ **Atención por parte del personal de seguridad**

- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar como se indica en las recomendaciones generales del presente documento Recomendaciones generales (página 16).
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, “mi amor”, entre otros.

✓ **Atención en Servicio a la Ciudadanía / Ventanilla Única**

- Saludar como se indica en las recomendaciones generales del presente documento Recomendaciones generales (página 16).
- Tener el listado de extensiones telefónicas de las dependencias a la mano.
- Recibir, registrar, archivar y entregar a la mayor brevedad posible todos los documentos que ingresen a la institución.
- Abstenerse de conversar, hablar por teléfono o chatear mientras atiende al ciudadano, al menos que se requiera para dar solución a sus inquietudes.
- En época de inscripciones y matrículas el funcionario debe tener la información actualizada para brindar una buena atención al ciudadano o usuario que solicite el servicio de manera telefónica o vía correo electrónico.
- Indicar al ciudadano el procedimiento a realizar, el tiempo aproximado en que será atendido, esto ayuda a que el solicitante sea consciente del tiempo a disponer para su diligencia.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su respectivo trámite.

- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la UTEDE que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Si un ciudadano no trae alguno de los documentos solicitados para realizar su trámite, indicarle qué falta, e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad para que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- En época de inscripciones y matrículas, informar al ciudadano que se debe dirigir a la sala de espera del área encargada para ser atendido.

Aunque el buen servicio sea la regla; tanto de forma presencial, telefónica o mediante correo electrónico, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

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

- 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 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.

**Solicitud de información:** Si el funcionario tiene la respuesta de la información solicitada, ésta debe ser entregada inmediatamente, en caso contrario, si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicar al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
- Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia institucional en donde se encuentra el ciudadano, el servidor público le explicará por qué debe remitirlo a otra dependencia de la Institución.
- Si es en otra dependencia, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle la mayor información que sea posible, como por ejemplo dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar, entre otros; teniendo en cuenta que la información que brinde es de su conocimiento y sí está autorizado a brindarla.

**Finalización del servicio:** Realimentar 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 «señor» o «señora»
- 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.

### ✓ **Atención preferencial**

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

**Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la sala de espera, el servidor debe orientarlos ser atendidos. La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

**Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, se deben observar las siguientes recomendaciones:

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos diminutivos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

**Personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

**Grupos étnicos minoritarios:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes colombianas, palanqueras o raizales y pueblos ROM o gitanos. El servidor debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita la ayuda de un intérprete.
- En caso de requerir intérprete, se debe grabar la solicitud del ciudadano con el dispositivo que tenga disponible el servidor, e indicarle que se realizará la traducción de la misma con el apoyo del Ministerio de Cultura; una vez generada la traducción, se procederá a su gestión.

**Personas con discapacidad:** A continuación, encontrará una descripción sobre las diferentes condiciones de discapacidad que pueden presentar las personas, según lo establecido en la normatividad nacional y en concordancia con lo estipulado en la Ley 1145 de 2007; sobre los representantes de la sociedad civil ante los comités, se recomienda utilizar las siguientes categorías de discapacidad.

**Discapacidad física:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad para caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar.<sup>4</sup>

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), prótesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible. De acuerdo con lo establecido en los artículos 1º y 2º de la Ley 1275 de 2009, en esta categoría de discapacidad también se incluye a las personas con enanismo.

- **Atención a personas con discapacidad física o motora:**

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

**Discapacidad auditiva.** Con base en el artículo 1º de la Ley 982 de 2005, en esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. Como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia. Las personas con hipoacusia son aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva. Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas o guías intérpretes, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

<sup>4</sup> Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

- **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordera o hipoacusia:** El servidor del ITA puede conectarse a través del Centro de Relevó ingresando a la página [www.centroderelievo.gov.co](http://www.centroderelievo.gov.co), escogiendo la opción SIEL (Servicio de Interpretación el Línea) consistente en una plataforma donde el usuario sordo puede contar con un intérprete en línea, para ello se debe acceder al servicio desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono. Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y la persona sorda que precise información y atención por parte de la Entidad. En caso de que no sea posible la comunicación a través del Centro de relevó por favor observar las siguientes recomendaciones:
  - Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
  - Es conveniente 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, se debe tener especial cuidado con el uso del lenguaje corporal.
  - Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
  - Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

**Discapacidad visual:** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos<sup>6</sup>. Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

**Sordoceguera:** Con base en el artículo 1º de la Ley 982 de 2005, la sorda cieguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordo ciegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos

visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

- **Atención a personas con Sordoceguera**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- 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 acerca del método que la persona prefiere para comunicarse.

**Discapacidad intelectual:** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad<sup>5</sup>. Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

- **Atención a personas con discapacidad intelectual**

- Hacer preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

<sup>5</sup> American Psychiatric Association, 2014.

**Discapacidad mental:** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades.

- **Atención a personas con discapacidad mental**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

**Discapacidad múltiple.** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social<sup>8</sup>.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las P.Q.R.S.D: tienen por objetivo asegurar que las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas por los usuarios se controlen, atiendan y contesten dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, esto con el fin de mantener una retroalimentación con los usuarios, para garantizar que las correcciones a que haya lugar, se realicen a tiempo.

Cuando un servidor recibe una queja o un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para darle el trámite adecuado, es decir el requerido para que la institución resuelva la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con la debida atención, sin interrupciones al ciudadano.

- Formular todas las preguntas que permitan establecer 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.
- De manera inmediata, se debe poner en conocimiento al responsable de dar respuesta de fondo al reclamo presentado.
- Tener en cuenta los tiempos de respuesta, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- En caso de ser usted el competente para dar respuesta de fondo, contactar al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

### ✓ **Términos de respuestas**

- Las peticiones (quejas, reclamos y sugerencias) en interés general o particular, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción.
- Las consultas, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su recepción.
- Las peticiones de documentos dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

***Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en el ITA Profesional, cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.***

**Canal Telefónico:** Los ciudadanos tienen la posibilidad de interponer sus peticiones comunicándose directamente con la institución al PBX: (032)389 6023 donde se atenderá su solicitud registrando su petición en el horario laboral.

**Canal Virtual:** Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede realizar la misma a través de: **Página Web**, en la dirección [www.utede.edu.co](http://www.utede.edu.co), el peticionario podrá ingresar en la opción PQRSDF, donde diligenciará el respectivo formulario para que su requerimiento sea ingresado al sistema.

### **Redes Sociales:**

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé; si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo, dará tiempo suficiente para cumplir.

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter e Instagram, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata; explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

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

### Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Institución, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y responsabilizarse del costo de las copias de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

- Recibir atención especial y preferente si son personas en condición de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar a sabiendas declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Deberes de los funcionarios con los ciudadanos

- Otorgar un trato respetuoso y diligente a la ciudadanía, aplicando las políticas públicas sobre educación inclusiva.
- Garantizar la atención al público.
- Suministrar información de las peticiones radicadas o enviadas a la Institución.
- Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, en condición de discapacidad, o usuarios con situaciones particulares.
- Tramitar P.Q.R.S.D, recibidas según los tiempos establecidos para tal fin.
- Publicar en la página web, la información general de la Institución, la misión y la visión, los objetivos y funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la Institución, dirección y teléfonos de contacto.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

•

CONTROL DE REVISIONES		
Versión	Fecha	Motivo del Cambio
2	07/10/2024	Modificación para actualización de nueva razón social institucional