

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO UNIVERSIDAD DE CALDAS

Este documento condensa las directrices en materia de servicio para los grupos de valor de la universidad.



VERSION 2026



www.servicioalciudadano@ucaldas.edu.co

**TEJIENDO
UNIVERSIDAD**



(606) 8781500



gestion.juridica@ucaldas.edu.co



Presentación

El Protocolo de Servicio al Ciudadano de la universidad de Caldas, versión 2026, se constituye en un instrumento de gestión orientado a establecer los lineamientos, procedimientos y criterios técnicos que regulan la atención y prestación de los servicios institucionales a los ciudadanos y demás grupos de valor. Este documento busca garantizar la estandarización, eficiencia y calidad en la atención, en concordancia con los principios de transparencia, responsabilidad, oportunidad y enfoque diferencial.

El protocolo se enmarca en las disposiciones establecidas por la Política de Servicio al Ciudadano del Gobierno Nacional, la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el Decreto 1499 de 2017, y demás normas que integran el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). De igual manera, se articula con el Sistema Integrado de Gestión de la universidad de Caldas, contribuyendo a la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento institucional y la mejora continua del servicio público.

Su aplicación permite a las dependencias universitarias unificar criterios y procedimientos en la atención al ciudadano, optimizando los canales de comunicación, la gestión de las PQRSD y el acceso a la información pública. Asimismo, busca consolidar una cultura organizacional basada en la orientación al usuario, la eficacia administrativa y la rendición de cuentas, elementos esenciales para el cumplimiento de la misión institucional y la satisfacción de las expectativas de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Contenido

Objetivo.....	4
Canales	4
Atributos del buen servicio en la atención al usuario en la universidad de Caldas	5
Elementos comunes a todos los canales.....	6
Actitud.....	6
Lenguaje.....	7
Respuesta negativa a solicitudes	8
Atención a personas en estado alterado	9
Atención de reclamos.....	11
Pautas para la Atención a los Usuarios Preferenciales.	12
Adultos mayores y mujeres embarazadas	12
Niños, niñas y adolescentes	12
Personas en situación de vulnerabilidad.....	13
Grupos étnicos	14
Personas en condición de discapacidad.....	15
Personas ciegas o con alguna discapacidad visual.....	16
Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	17
Atención a personas con sordoceguera	17
Atención a personas con discapacidad física o motora	18
Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	18
Atención a personas con discapacidad mental.....	18
Atención a personas de talla baja	19
Atención presencial.....	19
Recepción	19
Identificación del tipo de solicitud	20
Determinar el tipo de solicitud	21
Asesoramiento y/o resolución de problema o necesidad	21
Seguimiento	22
Definir tiempos de respuesta: En caso de no poder brindar una solución inmediata, es necesario acordar un periodo de respuesta o solución.....	22
Cierre.....	23





Atención telefónica y virtual	24
Lineamientos para el manejo del correo institucional.....	25
Conceptos.....	26
Buen Servicio.....	26
Calidad.....	26
Canales de Atención.....	26
Usuario	26
Usuario interno.	26
Usuario externo.....	26
Usuario preferencial.....	26
Discapacidad	27
Direccionamiento.....	27
Referencias bibliográficas	28



Objetivo

Establecer los lineamientos, criterios y procedimientos que orienten la atención y prestación del servicio al ciudadano en la universidad de Caldas, con el fin de garantizar estándares de calidad, oportunidad, transparencia y accesibilidad en la gestión institucional, en concordancia con las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la normatividad vigente y los principios que rigen la función administrativa.

Canales

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la universidad de Caldas, mediante los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia relacionados con la gestión de la administración.

CANALES	DIRECCION	HORARIOS
PRESENCIAL	Oficina de atención al ciudadano – Ventanilla única ubicada en la Sede Principal, Calle 65 No. 26-10 Manizales	Lunes a jueves de 7:45 am. – 11:45 pm y 1:45 pm – 5:45 pm, viernes 7:00 a 3:30 pm jornada continua
ATENCION TELEFONICA	PBX: +57 (606) 8781500 Línea gratuita nacional: 01-8000-512120	
VIRTUAL	Sistema de atención al ciudadano: https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/ Selecciona la opción RADICAR Correo electrónico: atencionalciudadano@ucaldas.edu.co Página web institucional: https://www.ucaldas.edu.co/portal/	Disponibilidad 24/7



<p>ESCRITO</p>	<p>Oficina de atención al ciudadano – Ventanilla única ubicada en la Sede Principal, Calle 65 No. 26-10 Manizales</p>	<p>Lunes a jueves de 7:45 am. – 11:45 pm y 1:45 pm – 5:45 pm, viernes 7:00 a 3:30 pm jornada continua.</p>
----------------	---	--

La comunidad educativa para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la universidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

Atributos del buen servicio en la atención al usuario en la Universidad de Caldas



Respetuoso: Todos los usuarios deben ser atendidos con respeto sin importar su origen étnico, género, orientación sexual, nivel socioeconómico, religión, o cualquier otra característica personal. El respeto hacia la diversidad y la inclusión es fundamental en la atención al usuario, garantizando que todos se sientan valorados y escuchados, y que reciban un trato justo y equitativo en todas las interacciones.



Amable: Todos los funcionarios de la universidad de Caldas deben brindar un servicio con amabilidad y cortesía, esto implica ser paciente y mostrar interés por las preocupaciones del usuario.



Empático: Se espera de los funcionarios de la universidad de Caldas una actitud empática hacia los usuarios. Esto significa comprender las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de los demás, mostrando sensibilidad hacia sus experiencias y emociones.



Incluyente: Atención a todos los usuarios sin hacer distinciones ni discriminaciones.



Confiable: En tanto la atención se brinde conforme a las disposiciones legales, normativas y procedimientos institucionales vigentes, garantizando la veracidad y consistencia de la información suministrada.



Efectivo: Emitir respuestas y soluciones con prontitud, acordes a las normas y principios de la institución.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de éstos y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no corresponde a esta dependencia...” son vistas por el solicitante como un mal servicio.

Elementos comunes a todos los canales

Actitud

La actitud es la disposición de ánimo con la que una persona asume sus acciones y relaciones con los demás. Esta se expresa a través de la postura corporal, el tono de voz, los gestos y la forma de comunicación. En el contexto de la universidad de Caldas, la actitud del servidor universitario es un elemento fundamental del servicio



al ciudadano, pues refleja el compromiso institucional con la amabilidad, la empatía y la vocación de servicio.

El personal que atiende a los usuarios debe mantener una presentación personal y una postura corporal adecuadas, con la espalda recta y una expresión corporal que proyecte disposición, respeto y atención. Asimismo, es esencial asumir una actitud empática, que permita escuchar activamente al interlocutor, comprender sus necesidades, ponerse en su lugar y ofrecer respuestas oportunas y ajustadas a sus requerimientos.

El servidor universitario debe, en todo momento:

- Anticipar y responder de manera proactiva a las necesidades del ciudadano.
- Escuchar con atención, sin interrumpir y demostrando interés genuino.
- Superar las expectativas mediante una atención cálida, respetuosa y eficiente.
- Cumplir únicamente con los compromisos que esté en capacidad de asumir.
- Brindar soluciones creativas y orientadas al bienestar y satisfacción del usuario.

Lenguaje

Hace referencia a la capacidad de la universidad de Caldas para comunicarse de manera efectiva, respetuosa y comprensible con los ciudadanos y demás grupos de valor. La comunicación institucional debe promover la claridad, la empatía y la cercanía, facilitando la comprensión de la información y fortaleciendo la confianza en la gestión universitaria.



Para garantizar una atención adecuada, se deben tener en cuenta las siguientes orientaciones:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo en todas las interacciones, tanto verbales como escritas. Expresiones corteses como “con gusto” o “¿en qué puedo ayudarle?” reflejan disposición y amabilidad.
- Evitar el uso de tecnicismos, jergas o abreviaturas que puedan dificultar la comprensión del mensaje. En caso de emplear siglas o términos especializados, se debe explicar su significado.
- Dirigirse al ciudadano por el nombre que él o ella utiliza, respetando su identidad y forma de autodenominación, independientemente de lo registrado en documentos o bases de datos institucionales.
- Mantener un trato formal, evitando expresiones de excesiva confianza o familiaridad como “mi amor” o “corazón”. En su lugar, utilizar “señor” o “señora”, según corresponda.
- Procurar respuestas completas y cordiales, evitando expresiones monosilábicas o frías que puedan interpretarse como desinterés.

Respuesta negativa a solicitudes

El uso adecuado del lenguaje contribuye a fortalecer la imagen institucional, promover relaciones respetuosas y garantizar una atención ciudadana coherente con los principios de la función pública y los valores de la universidad de Caldas.

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. 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.

Atención a personas en estado alterado

En el desarrollo de las funciones de atención al ciudadano pueden presentarse situaciones en las que algunas personas acudan a la universidad de Caldas manifestando inconformidad, molestia o enojo, producto de desinformación, demoras en los procesos o respuestas que no satisfacen sus expectativas. En estos casos, el servidor público universitario debe mantener una actitud profesional, empática y respetuosa, procurando siempre preservar la calma y el buen trato.

Para la adecuada gestión de este tipo de situaciones, se recomienda:

- Permitir que el ciudadano exprese sus inquietudes o molestias sin interrupciones, escuchando de manera activa y evitando confrontaciones.



- Abstenerse de calificar su estado de ánimo o de solicitarle que se calme, priorizando la empatía y la comprensión.
- Hay que recordar que las inconformidades se dirigen hacia un servicio o proceso institucional, y no hacia la persona que atiende.
- Informar al jefe inmediato o responsable del área cuando la situación se repita o evidencie la necesidad de una solución estructural.
- Conservar el autocontrol y un lenguaje corporal sereno, evitando gestos, posturas o expresiones verbales que puedan ser interpretadas como agresivas o defensivas.
- Cuidar el tono de voz y la forma de comunicación, procurando transmitir respeto y disposición al diálogo.
- Emplear expresiones de reconocimiento y empatía como: “comprendo su situación”, “lamentamos los inconvenientes” o “vamos a revisar cómo podemos apoyarle”.
- Ofrecer alternativas de solución viables, comprometiéndose únicamente con aquellas acciones que estén dentro de las competencias y posibilidades institucionales.

Con esta orientación, la universidad de Caldas busca garantizar una atención respetuosa, empática y eficaz, incluso en situaciones de alta tensión emocional, fortaleciendo la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios de la función pública.



Atención de quejas y reclamos

La universidad de Caldas, a través del **Grupo de Atención al Ciudadano**, es la instancia responsable de recibir, registrar y gestionar las quejas y reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios, trámites o actuaciones de la institución. En consecuencia, cuando un servidor público o contratista de la universidad tenga conocimiento de que un ciudadano desea interponer una queja o reclamo, deberá orientarlo e informarle que dicho trámite debe ser canalizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, conforme a los procedimientos institucionales establecidos.

Para la adecuada atención de reclamos, se deberán observar las siguientes orientaciones:

- Escuchar al ciudadano con atención, respeto y sin interrupciones.
- Formular las preguntas necesarias para obtener una comprensión precisa de la situación expuesta y de la solicitud planteada.
- Informar de manera clara y tranquila las acciones que pueden realizarse, explicando también los límites o competencias institucionales aplicables al caso.
- Ejecutar de manera inmediata las acciones comprometidas o derivadas de la atención brindada.
- Cumplir los tiempos definidos para la respuesta, en especial cuando se trate de un **derecho de petición** en cualquiera de sus modalidades.
- Cuando sea posible, realizar un contacto posterior con el ciudadano para verificar su nivel de satisfacción respecto a la solución otorgada.



- Radicar de forma inmediata toda queja o reclamo presentada por escrito, garantizando su trazabilidad en el sistema de gestión correspondiente.

Pautas para la Atención a los Usuarios Preferenciales.

Adultos mayores y mujeres embarazadas



- 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.

Niños, niñas y adolescentes



- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Se les debe llamar por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' 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.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos



A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

- Si la persona no puede comunicarse en español, se le debe solicitar inicialmente expresar su solicitud en forma escrita, si no es posible, se recibe la solicitud de forma verbal. Si no se cuenta con traductor, se debe realizar grabación de audio para poder enviarla posteriormente a traducción y facilitar este proceso. El funcionario debe en lo posible tratar de identificar la región de donde proviene el usuario para poder establecer el pueblo o grupo



étnico al que pertenece, así como datos de contacto (nombre, dirección, correo y teléfono) para brindar una respuesta posterior.

- La dependencia realizará la gestión necesaria ante el Departamento de Lenguas Extranjeras para la contratación del traductor, una vez que se pueda establecer la necesidad o solicitud, se procederá a brindar solución efectiva al usuario.

Personas en condición de discapacidad



- Es importante usar un lenguaje respetuoso y centrado en la persona reconociendo su dignidad, autonomía y derechos.
- Utilizar la terminología apropiada. Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.

- Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- 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.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son
- Si por algún motivo el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene 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, hay que tener cuidado con el 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 finja haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

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 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.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- 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.

Atención a personas con discapacidad mental

- 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.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Atención presencial

Se refiere a la atención directa en ventanilla u oficina, y se compone de las siguientes fases de atención.

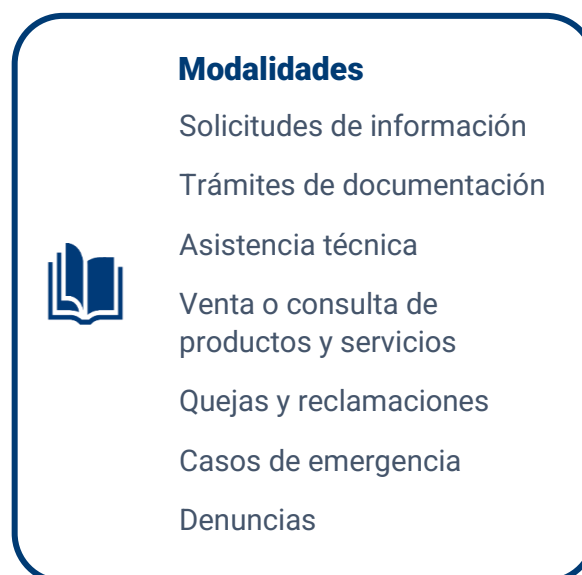
Recepción

Es el primer contacto entre el usuario y el funcionario, es importante dar la bienvenida y recopilar la información inicial de su solicitud o necesidad. Aquí es fundamental el desarrollo de una escucha activa, no se debe interrumpir, en caso de ser necesario, se pueden generar preguntas orientadoras, que le permitan al usuario definir su necesidad para brindar una solución precisa. Este primer contacto nos permite también la identificación del tipo de usuario (Interno, externo, preferencial).



Identificación del tipo de solicitud

Las solicitudes pueden variar de acuerdo con el contexto y el tipo de servicio que se ofrece en cada una de las dependencias de la universidad de Caldas, las cuales pueden ser:

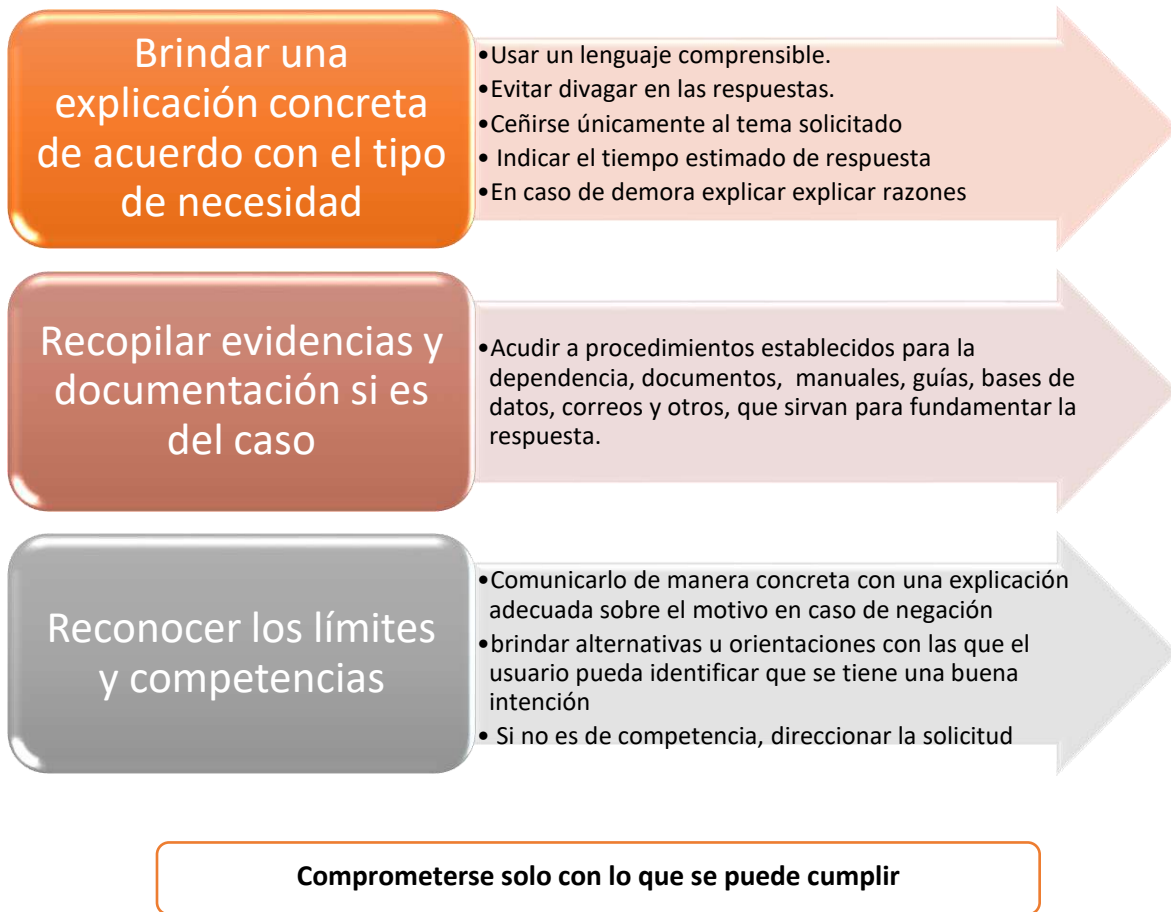


Determinar el tipo de solicitud



Asesoramiento y/o resolución de problema o necesidad

Una vez identificada la solicitud o necesidad, en esta fase se realiza el análisis y se establece el procedimiento a seguir para dar respuesta al usuario.



Seguimiento

Después de proporcionar la asistencia, si no se ha brindado solución, es necesario realizar un seguimiento y asegurar una solución efectiva para el usuario.

Definir tiempos de respuesta: En caso de no poder brindar una solución inmediata, es necesario acordar un periodo de respuesta o solución.

Realizar actualizaciones periódicas sobre el estado de la solicitud o trámite e informar al usuario sobre el progreso, especialmente si se estima que tomará un tiempo la resolución.



Cierre

Esta fase implica recopilar comentarios del usuario sobre su experiencia con el servicio de atención los cuales van a aportar a la mejora continua en los procesos de atención al usuario y garantizar un servicio de alta calidad en el futuro.

Indagar al usuario si requiere alguna consulta o solicitud adicional.

En caso de haber adquirido compromisos pendientes, informar el tiempo aproximado de respuesta.

Despedirse de forma cortés.

Disponer de un mecanismo de calificación del servicio y/o buzón de sugerencias. Es necesario estar abierto a la retroalimentación.



Atención telefónica y virtual

TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES
Atender la llamada con celeridad. Evitar que timbre más de tres veces.	Saludar amablemente	Desarrollar una estrategia de comunicación clara.
Iniciar con el saludo y la identificación del funcionario que atiende la llamada. Buenos días/tardes/ nombre de la dependencia, le habla (nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?	Redactar de manera clara y concisa, en lenguaje formal y entendible para la persona que lo recibe.	Analizar la actividad y el tipo de problemas que se plantean.
Usar lenguaje formal. Señor-Señora, evitar trato informal o de tu.	Verificar la ortografía y gramática	Identificar tendencias de solicitud de información.
Manejar el tono de voz. Hablar con tono de voz claro y enérgico, volumen de voz mediano, controlar la velocidad, pronunciar correctamente las palabras, evitar a	No utilizar mayúsculas sostenidas.	Revisar frecuentemente los mensajes.
Escuchar atentamente sin interrupciones	No escribir en líneas de más de 180 caracteres.	Identificar si es posible dar respuesta inmediata
Tomar nota si es del caso	Ser concreto, los mensajes de correo electrónico muy largos, pueden volverse difíciles de entender	Dar máxima prioridad a: Quejas de usuarios, solicitudes urgentes de servicios o productos y problemas o interrupciones de servicio.
No hablar con terceros mientras está atendiendo la llamada	Si necesariamente el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos, bien estructurados, esto ayuda a evitar malentendidos, confusiones u omisiones.	Hacer seguimiento de las solicitudes.
Preguntar con quién tiene el gusto de hablar y referirse por su nombre durante la comunicación	Utilizar el mismo tipo de letra, se recomiendan las fuentes: Arial, Times New Roman, Georgia, Lucida y Verdana.	Uso del lenguaje. Hablar en primera persona, adaptar el lenguaje según el público objetivo; las respuestas en comentarios deben ser cortas.
En caso de requerir poner al usuario en espera, informar al usuario y dar un tiempo aproximado para retomar la llamada.		Evitar publicaciones con recarga de información, ampliar la información a través de enlaces.
Agradecer el tiempo de espera al retomar la llamada		No censurar. No borrar ni ocultar comentarios o publicaciones, esto puede interpretarse como censura; no estar a la defensiva, evitar entrar en controversias.
Si no es posible dar respuesta en ese mismo momento, tomar los datos de contacto del solicitante (nombre, teléfono y correo) y hacer el compromiso de realizar el debido escalamiento y seguimiento hasta dar una solución efectiva		Direccionar las respuestas. Si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata por tratarse peticiones quejas o reclamos direccionar al usuario hacia la Oficina de Atención al Ciudadano.
Despedirse de forma cortés y ofrecer asesoría adicional		

Lineamientos para el manejo del correo institucional

Imagen institucional	Evitar personalizar los correos institucionales con fotografías o imágenes diferentes a las institucionales y remitirse al Manual de Identidad Institucional. https://www.ucaldas.edu.co/portal/manual-de-identidad-institucional/
Uso del correo institucional	Los mensajes que llegan al correo institucional deben responderse desde la misma cuenta sin utilizar correos personales. No utilizar el correo institucional para suscripción a servicio de notificaciones, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos
Uso de Para, CC y CCO	Las personas a las que se dirija en el campo para, son las personas que se espera lean y respondan el mensaje Las personas que se registran en CC son personas que solo necesitan conocer la información. Usar la opción de copia oculta (CCO) para grupos de personas que no se conocen entre sí, con el propósito de proteger la privacidad
Uso de responder a todos	Solo debe usarse cuando se requiera que todas las personas del correo electrónico necesiten conocer la respuesta. Si se recibe un mensaje masivo que requiere de una respuesta por individuo, solo se debe contestar a quien lo envió.
Describir el asunto	Este debe venir con una descripción breve y concisa. No es conveniente tratar múltiples temas en un solo correo, es preferible enviar varios mensajes, esto con el fin de evitar omisiones y confusiones
Uso de alta prioridad	Se debe usar solo en casos verdaderamente urgentes, exceder su uso puede ocasionar que cuando se trate de algo verdaderamente urgente el mensaje sea ignorado.
Brindar información precisa	Evitar dar información innecesaria o irrelevante. Evitar plasmar emociones o sarcasmos, nunca usar expresiones tales como "Ya se le había dicho", "ya se le había informado", etc. No enviar mensajes cuando se esté
Responder con prontitud	Procurar mantener al mínimo los mensajes los mensajes no leídos. Si se tiene la disponibilidad de respuesta inmediata, esto mejora la experiencia de servicio, no obstante, dependiendo del tipo de solicitud, el plazo razonable es entre 1 y 3 días hábiles. Confirmar recibido.
Personalizar plantillas de correos	Si con frecuencia se solicita la misma información, tener plantillas de correos personalizadas para una mayor eficiencia
Archivos Adjuntos	Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer
Ofrecer la solución que esté definida según el tipo de	Identificar el tipo de solicitud. Explicar la solución propuesta. Evitar expresiones tales como "ya le había dicho", "ya le había explicado"
Asegurarse de que la solicitud o inquietud fue solucionada	Si no es posible dar respuesta en ese mismo momento, hacer el compromiso de realizar el debido escalamiento y seguimiento hasta dar una solución efectiva.
Informar las ausencias	Cuando se requiera ausentarse por periodos de tiempo, se debe configurar una respuesta automática que contenga la siguiente información: Fecha y/o periodo que estará fuera de la oficina. Indicar los datos de contacto del funcionario al que podrán recurrir para dar respuesta a cualquier solicitud; asegurándose que se desactivará cuando se reintegre.
Despedirse de forma cortés y ofrecer asesoría adicional	Si necesita más información o tiene alguna pregunta adicional no dude en contactarnos.
Uso de firma	La firma del correo electrónico debe contener, el nombre completo, cargo, nombre de la dependencia, Universidad de Caldas, teléfono y extensión.



Conceptos

Buen Servicio: Significa ir más allá de lo esperado por parte del usuario al brindar una experiencia que sea no solo positiva, sino que genere confianza en la institución.

Calidad: El servicio debe cumplir con estándares de calidad, ser accesible y confiable, garantizando la satisfacción del usuario.

Canales de Atención: La universidad de Caldas dispone diferentes medios para la atención a sus usuarios.

Usuario: Persona que requiere alguno de los servicios prestados por una o varias de las dependencias de la universidad de Caldas, ya sea interno o externo.

Usuario interno: Miembros de la comunidad universitaria, estudiantes, docentes, egresados, directivos, funcionarios y contratistas, que requieren alguno de los servicios prestados por una o varias dependencias de la universidad de Caldas.

Usuario externo: Persona que requiere información de la universidad y cuyo vínculo con la institución es indirecto, puede ser: aspirante, familiar de estudiantes y/o aspirantes, proveedor, organizaciones externas, organismos de cooperación, entre otros.

Usuario preferencial: Usuario interno o externo que cumple con las siguientes condiciones:

1. Adultos mayores, mujer embarazada, persona en situación de discapacidad, persona en situación de vulnerabilidad.
2. Niños, niñas y adolescentes.
3. Grupos étnicos: indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos.



Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Direccionamiento: Dirigir o encaminar una solicitud, problema o requerimiento hacia la instancia adecuada en la universidad de Caldas para su atención o resolución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución Política de Colombia

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2016). Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2010). Documento Conpes 3649 de 2010. Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2013). Documento Conpes 3785 de 2013. Política Nacional del Servicio al Ciudadano. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2013). Protocolos de servicio al ciudadano.

Resolución 00806 de 2006 de Rectoría por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - SIG
Contratista: María Julieth Salazar Gañan



Tejiendo
Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026