

OCI-103



**Manual de Atención al Ciudadano**  
**Estrategia de Mejoramiento de Atención al Ciudadano**  
**Universidad del Pacífico Año 2015**

**Septiembre de 2015**

## **UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

**JOSE FELIX RIASCOS BENAVIDES**

Rector

**JOSE HERLIN COLORADO**

Secretario General

**ENVER MOSQUERA HURTADO**

Director Administrativa y Financiera

**MONICA ESTUPIÑAN PAREDES**

Jefe de Oficina de Control Interno

**TATIANA OROBIO BALLESTEROS**

Jefe de Oficina de Planeación

**JORGE MARIO ALBOR BULA**

Jefe de la Oficina de Sistemas

### **EQUIPO DE APOYO**

**Mery Jhohanna Chamorro Mosquera** – Profesional de Apoyo Oficina Asesora de Planeación

**Sandra Patricia González Gamboa** – Profesional de Apoyo Control Interno

**Luz Dary Angulo Galindo** -Auxiliar de Control Interno

**Julio Cesar Valdés Arboleda** – Profesional de Apoyo Oficina Asesora de Planeación

**Camilo Antonio Muñoz** - Jefe de Archivo y Correspondencia



## ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO AÑO 2015

### INTRODUCCIÓN

La Universidad del Pacífico es un ente Universitario autónomo creado por la Ley 65 de 1988, con personería jurídica y régimen especial. Este hecho se convierte en fuente de atención adecuada, al público estudiantil y en general a toda la comunidad universitaria y sus derivados.

Para ello es indispensable contar con un documento que busque organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas al momento de acercarse a las distintas dependencias de la administración, para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

Buscar en mayor consideración, efectividad en la gestión social y participación Ciudadana, así como mejores resultados en la atención al público, haciéndose necesario que la Institución pública, implemente mejora en su organización, sistemas de trabajo y procedimientos de atención al público, a efecto de hacerlos congruentes con las circunstancias del entorno social y la disposición de recursos.

La Estrategia **MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** es un componente del Plan Anticorrupción (Ley 1474 de 2011, Art. 76 y ss.), que señala que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.



## ESCENARIO NORMATIVO

A continuación, se enuncian algunas de las normas que orientan el **MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** en las entidades públicas, entre las cuales se encuentra la Universidad del Pacífico:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Constitución Política de 1991</b></li> </ul>	<p>La Constitución Política de Colombia, en el Artículo 270 cita: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados. De la misma manera, la Ley 134 de 1994, dicta las normas sobre mecanismos de participación ciudadana.</p> <p>El Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia, indica: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley; adicionalmente el Capítulo II de la Ley 57 de 1985, indica el acceso ciudadano a los Documentos.</p> <p>El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia expresa: 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. El Código Contencioso Administrativo en los Capítulos II al V reglamenta el derecho de petición.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 489/98</b></li> </ul>	<p>Artículo 32 –Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</p>



## COMPONENTES

### SERVICIO AL CIUDADANO(A)

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las instituciones educativas se deben caracterizar por mantener un nivel alto en la calidad en el servicio que ofrece. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Definición de calidad en el servicio: satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

En la Universidad del Pacífico, comprendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas (POBLACIÓN ESTUDIANTIL Y SUS DERIVADOS) son el eje de la gestión pública universitaria, por ello todos los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.



## **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO(A)**

Para que un servicio al ciudadano(a) sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se relacionan LOS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO, sobre los que emprende su función la Universidad.

### **1. CONFIABLE**

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

### **2. AMABLE**

Que se brinde a nuestra población, el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

### **3. DIGNO**

Que el servicio a que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.

### **4. EFECTIVO**

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

### **5. OPORTUNO**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.



## **6. FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS**

Un servicio bien prestado debe informar con claridad a la comunidad estudiantil sobre sus derechos y deberes frente a la Institución Educativa, y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

## **7. ESCUCHAR ATENTAMENTE**

Dejar que el cliente exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.

## **8. RESPETAR LA OPINIÓN DEL CLIENTE**

Anotar en un papel todos los datos aportados por el cliente (caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.

## **9. COMPROMETERSE**

Si la reclamación tiene solución, comprometerse con el cliente indicándoles forma y fecha en que se solucionara el problema.

## **10. CONTROLAR**

Realizar el seguimiento oportuno para que se solucione la reclamación, en caso de que no seamos nosotros directamente los encargados de hacerlo.

### **NO DEBEMOS:**

- Buscar excusas
- Eludir responsabilidades
- Echar la culpa a otros
- Replicar con agresividad



## **“PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO Y CUANTIFICARLO”**

Las servidoras y servidores públicos debemos, con el apoyo de la dirección, desarrollar las siguientes habilidades, aptitudes y atributos:

1. Amabilidad y Cortesía.
2. Sensibilidad.
3. Comprensión.
4. Tolerancia y Paciencia.
5. Dinamismo.
6. Razonamiento, persuasión.
7. Capacidad para escuchar.
8. Capacidad para asesorar y orientar.
9. Autocontrol.
10. Creatividad.

- ❖ Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca dentro de los atributos del buen servicio al ciudadano(a), para todo el año 2014 y los venideros.
- ❖ Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.
- ❖ Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo. Dicha evaluación aplica tanto para clientes internos (estudiantes) como externos (comunidad en general, proveedores, etc.).

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Universidad del Pacífico cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, o reclamos, así como las sugerencias que los ciudadanos(as) formulan, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión, dentro del marco de la Ley 1437 de 2011.



De igual forma se cuenta en la página web con un link de Atención al ciudadano, y cuentas en redes sociales oficiales, donde las personas realicen sus comentarios y presenten quejas o denuncias de los presuntos actos de corrupción e inquietudes por comportamientos realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

### **IMAGEN CORPORATIVA DE LA CAMPAÑA PARA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El personal que labora en la Universidad del Pacífico debe encontrar ciertas características en la imagen, que demuestre una identidad corporativa, en un mensaje singular, que ponga de relieve la mayor virtud del servicio que se ofrece.

Tanto la imagen como el lema de la campaña se realizan con el fin de interiorizar y dejar en la mente de los funcionarios la concepción de prestar un buen servicio. Esto se realizará a través de los diferentes medios de comunicación utilizados en la Universidad, mediante un lema que se obtuvo producto de una selección de lemas enviados por los funcionarios y docentes de la universidad entre los que se destacan como finalistas los siguientes:

- ¡Yo brindo un servicio de calidad!
- “La universidad a tu servicio”
- ¡Yo soy la imagen de la universidad!

Los criterios para la selección fueron:

- Originalidad
- Tamaño de la frase: mínimo y máximo
- Relación o contexto

El lema escogido: ***“Yo soy la imagen de la Universidad”***

La imagen o logo que identificará el Manual de Atención al Ciudadano es la representación de un sobre de carta el cual tiene la imagen de un teléfono, el símbolo de arroba como representación de correos electrónicos y el símbolo de interrogación:



Los símbolos utilizados en la imagen son: el sobre de correo y encima de éste va el teléfono, el símbolo de interrogación y la arroba, los cuales dan alusión de comunicación con los colores de la universidad (amarillo, azul y verde).



Diseño: Sansa Gonza

PROCOLO





## ✓ VIGILANTES, RECEPCIÓN

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se deben evitar preguntar a las personas tales como *¿para donde van o a quien buscan?*, pues esta información deberá ser suministrada por la recepcionista cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Universidad del Pacífico.

- ✓ Dar saludo de bienvenida.
- ✓ Efectuar la revisión de pertenencias.
- ✓ Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- ✓ Despedir al ciudadano(a).
- ✓ En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

Observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

## PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas que atiendan a la ciudadanía en general debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

## PROTOCOLO

- Las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada.



- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la Universidad del Pacífico.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

## **PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, llaves, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.



- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

#### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Ofrecer a los ciudadanos (as) de la Universidad del Pacífico un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.



- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

## **EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN**

### **EVENTO 1**

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a) o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- ✓ Explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

### **EVENTO 2**

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra sede o por alguno de los funcionarios que no se encuentre disponible en este momento, establezca contacto con el servidor o contratista de la universidad e infórmele el nombre del ciudadano (a), el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano(a) el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

### **EVENTO 3**

Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Explique la razón de la demora.



- ✓ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- ✓ Finalice el contacto adecuadamente.
- ✓ Retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención.
- ✓ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradezca al ciudadano (a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).

#### **EVENTO 4**

Si la pregunta del ciudadano (a) debe ser respondida por servidores, servidoras de un área diferente al grupo de atención al ciudadano (a), éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano(a) o de suministrar la información a la persona responsable directa o indirectamente de atención al ciudadano (a).

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir el siguiente protocolo:

Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama. Lo contrario hace que el ciudadano(a) se desespere y que el responsable de su atención, se desubique y muestre desconcierto frente al ciudadano (a).

Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como "dígame que espere la respuesta", no obstante estar el plazo vencido, o "estoy ocupado(a) llame más tarde" en tanto que estas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta a un ciudadano(a).



Si la consulta corresponde a alguna dependencia de otra sede de la Dirección Central de la Universidad del Pacífico, el servidor, servidora o contratista, deberá investigar el estado de la misma. Si allí no está la información, se establecerá contacto con las extensiones del lugar donde se pueda suministrar la respuesta.

### **ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA**

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y trabajadores de la Universidad del Pacífico, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- ✓ Actitud amable
- ✓ Comprensión
- ✓ Trato equitativo
- ✓ Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- ✓ Información precisa
- ✓ Impecable presentación personal
- ✓ Mostrar buenos modales

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- ✓ Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano (a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- ✓ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.



- ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- ✓ No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ✓ La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- ✓ No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- ✓ No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- ✓ No utilice expresiones románticas como mi amor, mi vida, mi princesa etc.

**Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano(a) no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.**

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. **Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.**

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Universidad del Pacífico. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)..., en qué le puedo ayudar?”

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.



## **EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN**

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano(a) espere:

- Explíquelo la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
- Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano(a) su número telefónico y dígame que lo llamará.

**Si el ciudadano(a) acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.**

## **EVENTO 2**

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explique al ciudadano(a) la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Termine la llamada adecuadamente:



- Resúmale al ciudadano(a) lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano(a) colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).

### **OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES**

Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o trabajadores de la Universidad, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

**Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.**

### **ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES**

#### **PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES**

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.



- En indispensable dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Universidad, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarle en su problema.
- Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema a la Jefe de Archivo y Correspondencia para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).
- Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

El funcionario deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

- Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el funcionario se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- ✓ Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- ✓ Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.



- ✓ Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- ✓ En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

**Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano(a).**

#### **PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)**

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la Universidad del Pacífico, acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Institución, o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, se debe... observar el siguiente procedimiento:

- ✓ Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- ✓ Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- ✓ Indíquelo al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano(a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

**Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.**



## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y trabajadores deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá: Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)... en qué puedo servirle?;

Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a);

Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Unipacífico, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor o servidora de la Unipacífico o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos con anterioridad.

Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.



Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

## **CONCEPTOS MANEJADOS EN EL TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

### **PETICIÓN**

Se entiende por petición, toda solicitud respetuosa que presenta una persona ante la Institución.

### **QUEJA**

Da a conocer a la autoridad, conductas irregulares o un hecho arbitrario de empleados oficiales o de particulares en ejercicio de funciones públicas, con el único fin que se corrija o se castigue al funcionario que haya incurrido en la falta que la motiva.

### **RECLAMO**

Notifica a la autoridad la suspensión injustificada o prestación deficiente de un servicio público.

### **SUGERENCIA**

Da a conocer a la autoridad para que exprese su opinión sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

### **CONSULTA**

Se presenta a la autoridad para que exprese su opinión sobre determinada materia relacionada con sus funciones.



## **MEDIOS DE RECOLECCIÓN**

Herramientas o espacios con los que cuenta la institución para recepcionar las peticiones. Por ejemplo, la ventanilla única de correspondencia, los buzones, la página web, el teléfono o en las diferentes dependencias.

## **MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LA PETICIÓN**

Forma en la cual, el peticionario puede realizar la solicitud. Esta puede ser en medio físico (papel), medio electrónico (página web) o verbal.

## **TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Universidad del Pacífico, o aquella que se encuentra vigente al momento de la adopción de esta manual.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa de las peticiones en sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexequibilidad de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y trabajadores de la Unipacífico, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011, y adoptar los cambios que sobre la materia ordene la sentencia diferida.

## **TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS**

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.



Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Unipacífico, se le dará este tratamiento por el funcionario responsable de tramitarla.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar en el sistema que para lo propio haya adoptado la Institución y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema.

#### **PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)**

Las peticiones presentadas en debida forma, deberán resolverse, a más tardar, dentro de los plazos citados a continuación, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación en la dependencia de correspondencia, así:

- Las copias y certificaciones de expedientes se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
- Si la Universidad del Pacífico no es la entidad competente para conocer de la petición, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento de la petición verbal. Si ésta se hiciere por escrito, lo hará saber dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, y procederá a remitirlo a la entidad competente dentro del mismo plazo.
- Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles (artículo 16 de la Ley 24 de 1992).
- En el caso de peticiones y requerimientos formuladas por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5ª de 1992, especialmente en los artículos 243, 249 y 258, sin exceder el plazo máximo.

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Comisión, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:



- ✓ Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- ✓ Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Unipacífico deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Universidad del Pacífico o el funcionario no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

## **MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la Universidad podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ✓ Reconocimiento de un derecho,
- ✓ Solicitud de resolver una situación jurídica,
- ✓ Solicitud de prestar un servicio,



- ✓ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o trabajador de la Universidad deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de la Unipacífico no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la Institución de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano(a) de la Unipacífico solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la Institución deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

#### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

**(1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y trabajadores de la Unipacífico estarán facultados para reiterar la respuesta dada.**

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.



## LINEAMIENTOS O DIRECTRICES DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

La Universidad del Pacífico mediante la Resolución No. 049 de 2013<sup>1</sup>, adoptó formato de denuncia y solicitud de medidas de protección a denunciantes y testigos de eventuales actos de corrupción en la Universidad del Pacífico. A través de las capacitaciones se realiza permanentemente la socialización del formato (ver anexo 1).

Se le dio aplicación a la Ley 1712 de 2014<sup>2</sup> Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. En su artículo 18 reza:

### “EXCEPCIONES ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.** Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo.** Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.”

En todo caso deberá siempre observarse lo dispuesto por la Ley 1581 de 2011 sobre la protección de datos personales.

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO. Resolución No. 049. (27, septiembre, 2013).

<sup>2</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1712 (06, marzo, 2014). Diario Oficial. Bogotá D.C., 2014. No. 49089.



## **AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.**

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada “PQRS”, atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

Por tal motivo, queda pendiente mediante el proceso de Gestasof la implementación y sistematización del proceso de PQRS.

### **BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS**

Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS vía internet y telefónica, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRS en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.

### **TRAMITE DEL CIUDADANO(A)**

Cuando el ciudadano(a) entra a la página de la Universidad del Pacífico al link <http://www.unipacifico.edu.co:8095/unipaportal/institucional.jsp?opt=46> determinado



para PQRS, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.

Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos personales, nombre, cédula, correo electrónico, ciudad, dirección, teléfono, nombre de la entidad y cargo, clase de solicitud y un resumen de su PQRS. Agotado este paso, y después de presionar el botón de “registrar su solicitud”, el sistema le muestra el número de solicitud asignado por el aplicativo del PQR y lo envía automáticamente al correo electrónico ingresado.

Los servidores públicos y trabajadores de la Universidad, tienen la posibilidad de identificar la solicitud registrada por medio del aplicativo del PQR con un radicado de entrada.

#### **TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LIDER DEL PQRS**

El administrador líder, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

Entre sus funciones se encuentran las de responder solicitudes, administrar los ciudadanos(as), asignar o cambiar claves, activar e inactivar ciudadanos(as), modificar datos, exportar e importar archivos planos de las solicitudes.

#### **TRAMITE INTERNO QUE REALIZA LA PERSONA DE REPARTO**

La persona asignada para el reparto respectivo, distribuye a través de planillas los documentos a cada una de las dependencias y sedes de la Unipacífico.

Las solicitudes recibidas por este medio, si bien no se entregan en medio físico se relacionan y distribuyen a través de planillas, indicando en ésta que el documento se recibió vía correo electrónico.

#### **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA UNIPACÍFICO.**

El sistema de atención al ciudadano(a) de la Unipacífico está diseñado pensando en el logro de su satisfacción, con independencia de que el resultado final de la gestión iniciada por éste en la Universidad le resulte favorable o desfavorable a sus intereses.



Los diferentes canales de atención permiten contar con información en tiempo real respecto de la tipología de las solicitudes, recurrencia de las mismas, condición de quien la interpone, entre otras.

Mediante los diferentes mecanismos de atención se puede agilizar y controlar adecuadamente el proceso de grabación de información, minimizando las inconsistencias y consolidando una base de datos relacional única, que permite efectuar análisis estadísticos respecto de las variables que se requiera.

### **RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)**

Evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

**Crear que la atención al ciudadano(a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.**

Para los efectos anteriores, la Universidad al final de cada atención presencial, telefónica o virtual realizará una encuesta a sus ciudadanos(a), así:

En la atención personalizada y telefónica, el servidor, servidora o contratista del grupo de atención al ciudadano (a) al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior. (Ver FORMATO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO).



En la atención virtual, cuando el ciudadano(a) realice seguimiento a la respuesta final, el sistema automáticamente le pedirá diligenciar la encuesta, la cual una vez terminada por el ciudadano(a) será enviada al coordinador del grupo, para que previo reparto, sean ingresadas al sistema.

Se cuenta con un buzón de sugerencias en cada una de las sedes que deberá ser revisado en forma periódica, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la Unipacífico.

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)**

La Universidad del Pacífico para la medición de la satisfacción al usuarios maneja formatos de evaluación según la población objeto de estudio.

Las encuestas de satisfacción que tiene la universidad para medir su satisfacción son: Cuestionario satisfacción de estudiantes, Evaluación de satisfacción del usuario de educación continua.

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la Universidad debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- ✓ Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ✓ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ✓ Por la amabilidad y buen trato recibido.
- ✓ Por la claridad en el alcance de las funciones de la Universidad.
- ✓ Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).
- ✓ Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la Universidad.



El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Universidad e incrementando la credibilidad institucional.

### SOPORTES

- ✓ Cartilla “Si es posible quejarse adecuadamente”. Veeduría Distrital. 2010.
- ✓ Cartilla “como tratar adecuadamente al Ciudadano(a)”. 2010.
- ✓ Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Herramientas. 2010
- ✓ Resolución No. 049 de 2013
- ✓ Decreto 019 de 2012
- ✓ Ley 1712 de 2014
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición

RDB- CONTROL INTERNO
PLANEACIÓN.