



# Manual de Servicio y Atención al Usuario

Código: BE-ML-01  
Versión: 02  
Creación: 01/03/2024

## Manual de Servicio y Atención al Usuario

**Universidad Católica de Oriente, Colegio Monseñor  
Alfonso Uribe Jaramillo y Servicios de Extensión**

## Contenido

Contenido .....	2
1. Objetivo .....	3
2. Alcance .....	3
3. Marco normativo y legal .....	3
4. Estructura del Manual:.....	5
5. Pilares de Atención y Servicio al Usuario .....	6
6. Estrategias de servicio .....	7
6.3 Medir la percepción de la satisfacción .....	8
7. Lineamientos generales de servicio y atención al usuario.....	9
8. Protocolos de Servicio y Atención al Usuario .....	10
9. Sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y solicitud de información pública. ....	15
10. Socialización de satisfacción de usuarios .....	17
11. Anexos y documentos de apoyo.....	18

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos generales que deben aplicar todos los Empleados de la Universidad Católica de Oriente/sus centros de trabajo y el Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo; al momento de prestar los servicios a los Usuarios internos/externos y otros grupos de interés, a través de una atención amable, oportuna y adecuada, con el fin de mejorar la gestión en los procesos internos que permitan incrementar su satisfacción.

## 2. Alcance

Aplica para todos los Empleados de la Universidad Católica de Oriente, el Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y servicios de extensión en especial, aquellos directos responsables de la atención a los Usuarios internos/externos y otros grupos de interés, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Institución.

## 3. Marco normativo y legal

Las normas y parámetros definidos en el presente Manual se orientan por la Misión, los principios e identidad Institucional, alineados con la normatividad legal vigente enunciada a continuación:

- Constitución Política de Colombia (1991); artículos 13, 20 y 23.
- Ley 1755 de 2015; artículo 13, 14, 15, 20, 21 y 23.
- Ley 1581 de 2012; artículos 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 17 y 18.
- Ley 1618 de 2013; artículos 6, 11, 14 y 16.
- Ley 982 de 2005; artículos 8 y 38.
- Ley 1346 de 2009; artículos 9 y 21.
- Ley 1712 de 2014; artículos 9, 11, 18, 24, 25 y 26.

### 3.1 Normatividad interna

Para efectos de aplicar y gestionar el Manual De Servicio y Atención al Usuario, la cual es orientada por la Misión, los principios y la identidad institucional; se tiene en cuenta la política de protección de datos personales y aquellas que tengan relación con atención a los usuarios tanto internos/externos y grupos de interés.

### 3.2 Términos y Definiciones

Las respuestas se darán de acuerdo a los términos dispuestos por los requisitos legales vigentes.

**PQRSFD:** Son todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que eleven los usuarios internos y externos y demás partes interesadas de la Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión.

**Petición:** Solicitudes realizadas a la Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión, que comprende entre otros, derechos de petición, solicitudes de información, solicitudes de documentos, solicitudes de conceptos o consultas.

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Derecho de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones generales o particulares de forma respetuosa ante La Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión, por motivos de interés general o particular, puede presentarse en forma verbal, por escrito a través de correo electrónico o en el sistema de PQRSF o a través de cualquier medio dispuesto por la Institución.

**Queja:** Es cualquier expresión verbal o escrita, que haga alusión a la insatisfacción por la conducta, acción u omisión de cualquier empleado o colaborador de la Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión.

**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 un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la recomendación, manifestación o consejo que efectúa un usuario interno/externo a La Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión; con el fin de implementar una idea que permita a la Institución mejorar un modelo, procedimiento o servicio frente a un tema particular, cuyo impacto esté relacionado con la obtención de mejores resultados en la ejecución de su misión institucional. Las sugerencias se reciben inmediatamente, se registran y se cierran. Queda a criterio de La Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión, el tomar en consideración y dar solución solamente a aquellas sugerencias que considere procedentes y aplicables al objeto que desarrolla y siempre y cuando, disponga de los medios económicos, tecnológicos y humanos para desarrollar lo sugerido. La Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión, dará acuse de recibo al solicitante.

**Felicitación:** es una comunicación con la que se está exaltando a la institución o a un funcionario por la excelente prestación de un servicio.

**Usuario:** Persona natural o jurídica interesada en recibir un bien o un servicio en los términos acordados con la Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión, las condiciones mínimas esperadas son calidad y oportunidad.

**Servicio:** Combinación de los modelos y actividades desarrollados con recursos internos o externos, que permiten entregar un volumen de trabajo con los estándares requeridos dentro de un plazo, costo y calidad definidos.

**Coordinación de Servicio y Atención al Usuario:** Es el área o rol responsable de gestionar, monitorear y responder las solicitudes de los usuarios tanto internos como externos de la Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión, a través de una serie de actividades y responsabilidades, siempre enfocado en la calidad de la prestación del servicio oportuno y eficaz.

**Solicitud de Información:** Es el derecho que tiene toda persona a formular una solicitud respetuosa ante La Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión; con relación a la acción de las autoridades y funciones de este, buscando obtener una pronta respuesta.

**Usuario interno/externo Grupos de Interés:** La Institución cuenta con Usuarios internos/externos y diferentes Grupos de Interés, los cuales identifica, prioriza y define estrategias para aumentar su satisfacción frente a los trámites y servicios prestados y a quienes se identifican sus diferentes “necesidades y “expectativas como se describe en el Anexo 3, “**Matriz Grupos de Interés**”.

#### 4. Estructura del Manual:

La estructura del Manual de Servicio y Atención Usuario está definida de tal forma que es claro para los involucrados el rol y la responsabilidad en la ejecución de las actividades y cuáles son sus límites:

Rol	Responsabilidad
Director de Bienestar	Intervenir y gestionar procesos de alta complejidad.
Secretaria General	Mantener vigente los requisitos legales y normativos de la Institución para el cumplimiento de las funciones de los Empleados de cara al Usuario interno/externo y Grupos de Interés.
Asesor Jurídico	Apoyar las respuestas a las solicitudes jurídicas.
Líder de Servicio y Atención Usuario	-Garantizar un servicio oportuno, ágil y de calidad al Usuario interno/externo.

	-Analizar y gestionar de manera integral los informes de gestión de Satisfacción y Experiencia de Servicio y Atención a los Grupos de Interés; centralizar la información, monitorear los documentos asociados como bases de datos e información estadística y asegurar el proceso del sistema de PQRSFD dando cumplimiento a los términos legales.
Auxiliar Servicio y Atención Usuario	Dar respuesta con oportunidad y calidad las solicitudes de los Usuarios internos/externos, que se reciben a través de los diferentes canales de comunicación institucional. Redireccionar las PQRSFD cuando sea necesario.
Líder de Gestión Humana	Fortalecer las competencias de los Empleados de manera permanente, enfocadas a la atención de los usuarios y alineados al plan de formación y capacitación.
Líder de Comunicaciones y de Mercadeo	Hacer seguimiento al adecuado uso de los canales de información de la Institución y tomar las acciones de mejora pertinentes e informar las solicitudes que correspondan al sistema de PQRSFD a la Líder de Servicio y Atención al Usuario para su trámite ( <b>Ver ítem 9.1 del presente manual</b> ).
Todos los Empleados	Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente manual para la atención de Usuarios a través de los diferentes canales de comunicación. Promover una cultura de servicio cercana con los usuarios internos/externos, que permita mejorar la percepción de la satisfacción en todos los procesos institucionales.

#### 4.1 ¿Para qué brindar un servicio y atención oportuna teniendo al usuario como centro de la institución?

- Para asegurar un enfoque equilibrado para cumplir con las necesidades y expectativas de los Usuarios internos/externos y otros grupos de interés.
- Para aumentar la credibilidad y confianza, obtenidas mediante respuestas oportunas a las necesidades y expectativas de los Usuarios.
- Para mejorar el relacionamiento interno aumentando el bienestar y la productividad laboral.

#### 5. Pilares de Atención y Servicio al Usuario

Son las declaraciones que recalcan en cada uno de los Empleados la importancia de prestar los servicios a los usuarios internos/externos con calidad y oportunidad, lo que quiere decir que, están alineados con los valores institucionales.

## 5.1 Sentido de pertenencia

Es la apropiación de su rol y sus responsabilidades; sintiéndose identificado con los principios y valores Institucionales para mejorar la experiencia del usuario y el ambiente laboral, incrementando la oportunidad y calidad en el servicio ofrecido.

## 5.2 Trascendencia de servicio

Empleados con espíritu noble, elevada moral y sensibilidad social, que comprendan que servir está por encima de las emociones y la individualidad, practicando la filosofía institucional y con la capacidad de ir más allá de la necesidad del usuario, adoptando una actitud permanente de apoyo, cooperación y colaboración.

## 5.3 Eficiencia en la atención

Es la capacidad de gestionar de manera ágil y oportuna todas las solicitudes de los Usuarios internos/externos, superando sus expectativas, de tal modo que se refleje en la percepción de la satisfacción.

## 6. Estrategias de servicio

Acorde con los lineamientos de servicio se establecen estrategias de servicio internas y externas que permiten satisfacer las necesidades de los Usuarios internos/externos; así mismo, cumplir con las expectativas de todos los grupos de interés.

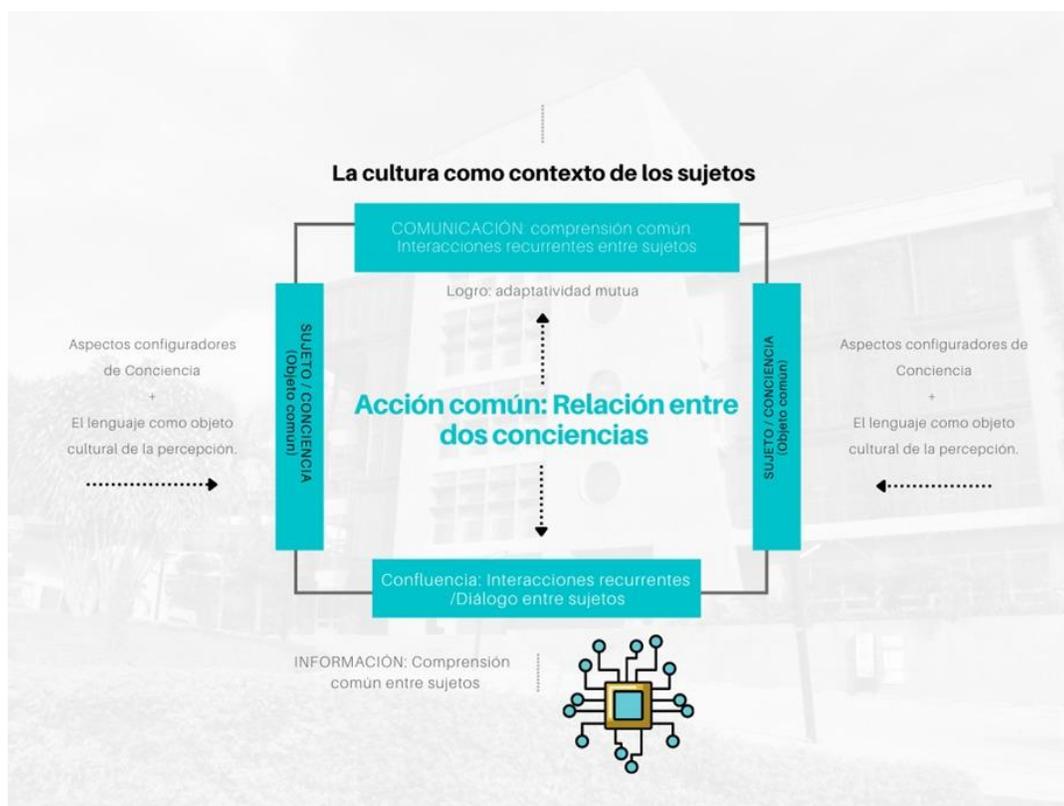
### 6.1 Promover una cultura de servicio

La cultura de Servicio en la Universidad Católica de Oriente, en el Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios prestados como extensión está basada en 3 factores relevantes que hacen hincapié a la filosofía institucional, como son: **Mejoramiento continuo, Cuidado de la casa común y Servicio desde la identidad Institucional**, de esta manera el Manual Servicio y Atención al Usuario promueve estos tres factores alineados con la **Excelencia Académica** y con el objetivo de generar un reconocimiento importante a nivel institucional de la trascendencia que tiene la cultura de servicio y la buena gestión de la misma en nuestros Usuarios.

Uno de los principales pilares que promueven la Cultura de Servicio en La Universidad Católica de Oriente, el colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y los servicios de extensión; es su Misión *“El servicio a la persona humana y a la comunidad, entendiéndolo como la voluntad de brindar desde su inspiración cristiana una educación de Calidad, comprometida con el avance científico, orientado a ofrecer aportes al desarrollo de la región del Oriente Antioqueño con proyección nacional e internacional”*. Esta cultura se caracteriza porque sus Empleados evidencian competencias y habilidades a través de la práctica de los valores Institucionales tales como: Equidad, Trascendencia, Liderazgo, Eficiencia, Coherencia, Transparencia, Pertinencia, Integridad, Universalidad, Idoneidad y Responsabilidad.

### 6.2 Gestionar las comunicaciones internas y externas

La comunicación en la Universidad Católica de Oriente, en el Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y en los servicios de extensión con los usuarios, favorece los resultados en la percepción de la satisfacción, es efectiva a la hora de entender sus necesidades y expectativas permitiendo aumentar la competitividad en el mercado; además, puede generar nuevas relaciones y contribuir a un aprendizaje mutuo a través de expresiones claras, tiempos de respuesta, y proactividad, conociendo y reconociendo al detalle los servicios ofrecidos, teniendo una escucha activa y haciendo uso de un lenguaje positivo. Lo anterior, se encuentra declarado en la Política de Comunicaciones (Acuerdo CD-015/2021) ítem 10 - **Modelo de comunicación en la UCO.**



### 6.3 Medir la percepción de la satisfacción

La medición del servicio es un componente central del servicio y la atención al usuario, la existencia de un sistema de medición de los niveles de servicio acordados es clave para contar con la información que permita identificar riesgos y oportunidades de mejora para adelantar las acciones pertinentes.

## Usuario Interno:

Dirigido a	Objetivo	Metodología	Frecuencia de medición	Responsable
Empleados de la Universidad Católica de Oriente, Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y Empleados de los servicios de extensión, que hacen uso de los servicios internos que ofrece la Institución	Medir el grado de satisfacción en relación con la calidad, la oportunidad y la atención del servicio ofrecido por cada proceso, Dirección y dependencia.	Se realizará por medio de la aplicación de un instrumento de carácter cualitativo y cuantitativo.	Anual  <b>Nota:</b> Durante el año se realizan ejercicios de muestreo aleatorio, con el fin de ampliar la cobertura del instrumento.	Analista de Servicio y Atención al Usuario

## Usuario externo:

Dirigido a	Objetivo	Metodología	Frecuencia de medición	Responsable
Estudiantes, Acudientes y Usuarios en general de otros servicios educativos de la Institución.	medir el grado de satisfacción en relación con la calidad y la oportunidad en la respuesta entregada de las promesas de servicio.	Se realizará por medio de la aplicación de un instrumento de carácter cualitativo y cuantitativo.	Anual	Analista de Servicio y Atención al Usuario

### 6.4 Metodología para el análisis de la percepción de satisfacción

Una vez se obtenidos los datos del instrumento de medición se unifican comentarios segmentados por las Dependencias y Direcciones de la Universidad Católica de Oriente y de los servicios de extensión; esta información estará unificada en un informe que se socializará con los líderes de las áreas inmersas en el proceso de medición de la percepción de satisfacción. Se realizará seguimiento de manera continua por parte de los líderes de cada una de las Dependencias y Direcciones a las oportunidades de mejora y serán los líderes los encargados de implementar las acciones que corresponda.

## 7. Lineamientos generales de servicio y atención al usuario

Los lineamientos generales de Servicio y Atención al Usuarios están enmarcados en estos aspectos para que todos los Empleados de la Universidad Católica de Oriente, del Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y de los servicios de extensión den cumplimiento:

## 7.1 Generar conocimiento del usuario a través de:

Implementación de mecanismos que permitan identificar requerimientos y expectativas actuales y futuras de los usuarios, inmersas en los planes de trabajo de los Empleados.

Definir y mantener bases de datos totalmente actualizadas, dando estricto cumplimiento a la política de protección de datos personales; en lo que se refiere a usuarios, características de los servicios académicos, tarifas y condiciones de las garantías. En caso de cambio comunicar y socializar aquellos que tengan efecto en el servicio a los usuarios Internos/externos y partes interesadas.

Responder oportunamente a las necesidades de los Usuarios, mediante el uso eficiente de los mecanismos de respuesta, que apoye la solución efectiva a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, siendo coherentes con los pilares de servicio estipulados en el presente manual.

## 7.2 Lograr la participación de todos los Empleados de La Universidad Católica de Oriente, del Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo, y demás servicios de extensión, el compromiso con la excelencia en el servicio a los usuarios, a través de:

La gestión y aportes de todas las áreas y grupos de interés internos de la Institución, (su retroalimentación), en el establecimiento y actualización de los estándares de servicio.

Establecimiento de mecanismos para la comprensión, (enseñar e interiorizar), de los estándares de servicio en el personal, brindar retroalimentación y premiar las buenas prácticas en el servicio.

Los lineamientos de Servicio y Atención al Usuario se presentan a todos los Empleados nuevos y actuales durante su inducción y es continuamente reforzada por la dirección de Bienestar Universitario y Evangelización, para asegurar su entendimiento y compromiso a todos los niveles. Se utilizada para mantener la imagen de la Universidad Católica de Oriente, del Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y de los servicios de extensión, para conservar un ambiente de trabajo agradable y disciplinado.

## 8. Protocolos de Servicio y Atención al Usuario

Se instauran *pautas de atención* a través de diferentes canales y según corresponda a usuarios internos/externos y otros grupos de interés de la Universidad Católica de Oriente, del Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y de los servicios de extensión. El objetivo es normalizar el relacionamiento, la buena calidad en el servicio y la efectividad en la atención. Es por esto por lo que se da cumplimiento a lo estipulado en el **Manual Corporativo de Imagen, Etiqueta y Presentación Personal y en el Protocolo de Comunicación y Relacionamiento (Anexo 2)**.

## 8.1 Canales de atención y comunicación con los usuarios – canales de entrada de solicitudes

En la Institución existen diferentes canales y medios de comunicación para la atención de los usuarios, se utilizan dependiendo el tipo de mensaje y público a comunicar:

- Canal de atención presencial
- Canal de atención telefónico
- Medio de información radial
- Medio de comunicación virtual

### Canales institucionales de atención e información

#### Canales de atención presencial:

La institución cuenta con la ventanilla única de registro la cual está ubicada en el Edificio Madre de la Sabiduría en el primer nivel, además se presta atención presencial en cada una de las oficinas de atención a los usuarios y desde allí se da respuesta a las solicitudes.

- Ventanilla única de registro VUR
- Oficinas de servicio y atención al usuario y puntos de información.
- Oficinas de atención a usuarios en general – académicas, administrativas, laboratorios de servicios, consultorios, Colegio MAUJ.
- Porterías de ingreso.

#### Canales de atención telefónica:

- Conmutador: Línea (604)569 90 90 Opción. 0, o cualquier extensión de la Universidad haciendo uso del protocolo para la atención de llamadas. ***Protocolo de Comunicación y Relacionamento (Anexo 2).***

#### Medio de comunicación Radial:

La universidad cuenta con un medio de comunicación radial desde 1987; emisora Sinigual FM Estéreo en la frecuencia 90.5; llegando a 30 municipios, entre estos la región de oriente antioqueño y algunos del valle de Aburrá. La transmisión es de 24 horas al día, siete días a la semana, con atención a usuarios de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. y domingo de 6:00 a.m. a 4:00 p.m. Teléfono 604 562 1037

En la emisora se emite contenido Evangelizador, cultural, educativo e informativo acompañado de expertos que pertenecen a nuestra institución e invitados que aportan experiencias de valor a la comunidad impactada.

La emisora cuenta con un director y dos programadores directamente de la institución, lo cuales hacen parte del Departamento de Comunicaciones.

**Medio de comunicación virtual:**

- La universidad cuenta con redes sociales como WhatsApp, Instagram, Facebook, X, YouTube, LinkedIn y TikTok, Threads, para informar, fortalecer el relacionamiento con los públicos, posicionar la marca y ofertar los diferentes servicios de que ofrece la institución y construir comunidad digital; es por esto, por lo que se define para cada uno de ellos el tipo de interacción, el público impactado y los tiempos de respuesta.

**Tabla1 – Medios de comunicación digita**

Canal	Link de acceso	Tipo de interacción	Público	Tiempos de respuesta	Responsabilidad
Instagram	<a href="https://www.instagram.com/uconiano/">https://www.instagram.com/uconiano/</a>	Mensaje Directo	Estudiantes pregrado -Prospectos	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
Instagram		Comentarios	Estudiantes pregrado - Prospectos	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/universidad.caticadeoriente">https://www.facebook.com/universidad.caticadeoriente</a>	Mensaje Directo	Egresados - Aliados estratégicos - Comunidad académica / administrativa - Sector privado y público	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
Facebook		Comentarios	Egresados - Aliados estratégicos - Comunidad académica / administrativa - Sector privado y público	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/ucaticadeoriente">https://www.youtube.com/user/ucaticadeoriente</a>	Comentarios	Público en general - Medios de Comunicación	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
X (Twitter)	<a href="https://twitter.com/uconiano">https://twitter.com/uconiano</a>	Comentarios	Aliados estratégicos - Sector público y privado - Medios de Comunicación - Universidades Pares	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
Threads	<a href="https://www.threads.net/@uconiano">https://www.threads.net/@uconiano</a>	Comentarios	Estudiantes (se impacta a la comunidad de Instagram) - Medios de Comunicación - Aliados Estratégicos - Sector público y privado.	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
Tik Tok	<a href="https://www.tiktok.com/@uconiano">https://www.tiktok.com/@uconiano</a>	Mensaje Directo	Comunidad en general - Estudiantes - Prospectos	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
Tik Tok		Comentarios	Comunidad en general - Estudiantes - Prospectos	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
WhatsApp	<a href="https://bit.ly/W-APP-UCO">https://bit.ly/W-APP-UCO</a>	Mensaje Directo	Comunidad en general	Instantánea	Auxiliares de servicio y Atención al Usuario
LinkedIn	<a href="https://www.linkedin.com/school/1048017/admin/feed/posts/">https://www.linkedin.com/school/1048017/admin/feed/posts/</a>	Mensaje Directo	Egresados - Aliados estratégicos - Comunidad académica / administrativa - Sector privado y público	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager
LinkedIn		Comentarios	Egresados - Aliados estratégicos - Comunidad académica / administrativa - Sector privado y público	de 3 a 5 días hábiles	Community Manager

Los procesos, áreas o dependencias de la institución que utilicen medios de comunicación o de atención diferentes a los institucionales, deberán acatar los debidos protocolos y lineamientos establecidos. Además; deberán socializarlos con el Departamento de Comunicaciones y el área servicio y atención al usuario. Protocolo para gestión de medios digitales. **(Anexo 5)**

## 8.2 Protocolo de atención para el canal presencial

**Presentación personal:** La imagen personal, la forma de vestir, la higiene, los modales y comportamientos son también la imagen de la Institución. Por lo tanto, debe transmitirse una apariencia de aseo, pulcritud, recato, orden y sobriedad acorde al lugar de trabajo.

**Comportamiento:** Se basa en el trato atento, respetuoso y amable con el otro, el entorno y la casa común.

**Lenguaje gestual y corporal:** Los gestos son una forma de comunicación no verbal, debe ser moderado, respetuoso, cortés, diligente y objetivo.

**Tono de voz y lenguaje:** Al hablar es importante modular y pronunciar bien, escuchar con atención el mensaje que se recibe. De ser necesario, exponer las opiniones y orientaciones de manera positiva y respetando los criterios de los demás.

**Puesto de trabajo:** Debe mantenerse de forma limpia, ordenada, libre de alimentos y de papeles innecesarios.

## 8.3 Protocolo para el canal de atención telefónica

### Comunicación entrante - Atención de llamadas:

	<p>Responder de manera amable, iniciando con un saludo e informando la dependencia con la cual se ha comunicado, ejemplo:</p> <p><i>“Facultad de Ciencias de la Salud, buenos días. Le habla (nombre de la persona que contesta), con quién tengo el gusto de hablar”</i></p> <p>Escuchar atentamente el motivo de la llamada y orientar según corresponda, asegurándose de la disponibilidad de la persona que recibirá la llamada.</p> <p>Posteriormente, solicite al usuario la autorización para tomar sus datos personales en el registro de la llamada.</p> <p>Si la respuesta del usuario es afirmativa, proceder a diligenciar el formulario en línea “Registro de atención de llamadas telefónicas, (Anexo 1).</p> <p>Si se desconoce la respuesta, se deberá direccionar la llamada a las extensiones de los puntos de información. (Extensiones 352, 220 y 555)</p>
---	--

	<p>Si quien recibe, no se encuentra en el momento, se deberá informar al Usuario, para la posterior comunicación. Ejemplo:</p> <p><i>“Muchas gracias por comunicarse con la Universidad Católica de Oriente, en el momento la persona encargada de orientarlo frente a su solicitud, no se encuentra disponible. Si usted me autoriza en un momento le devolvemos la llamada para darle solución a su solicitud.</i></p> <p><i>Esperar la respuesta del Usuario ...</i></p> <p><i>De ser afirmativo el mensaje cerrar el diálogo de manera cordial:</i></p> <p><i>“fue un gusto atenderle, que tenga un excelente día”</i></p> <p>El sistema de comunicaciones brinda la posibilidad de verificar vía correo electrónico las llamadas que recibió durante la ausencia del titular de la extensión. Se debe regresar la llamada cuando se encuentre en disposición y en un máximo de uno o dos días.</p> <p>Es importante realizar seguimiento al proceso hasta estar seguro (a) que se dio respuesta al requerimiento en su totalidad.</p>
--	--

### Comunicación saliente:

	<p><i>Señor (a) (nombre del Usuario) me estoy comunicando desde la Universidad Católica de Oriente....</i></p> <p><i>Esperar la respuesta del Usuario ...</i></p> <p><i>Muchas gracias por su atención. Recuerde que le hablé (Nombre de la persona que realiza la llamada), que tenga un buen día.</i></p> <p>Es importante realizar seguimiento al proceso hasta estar seguro (a) que se dio respuesta al requerimiento en su totalidad.</p>
---	--

### 8.4 Horarios de atención presencial y telefónica:

- Lunes a viernes: 07:30 am – 12:00 m - 01:00 pm – 05: 30 pm.
- Sábados 08:00 am – 12:00 m, servicio en admisiones y registro, tesorería y puntos de información.

**Nota:** Cuando se presenten novedades o eventualidades que modifiquen el horario y/o atención al usuario, se deberá informar de ser posible con

anticipación, por medio de correo electrónico al área de Servicio y Atención al Usuario y Comunicaciones para redireccionar la atención al usuario.

## **9. Sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y solicitud de información pública.**

Como resultado de la operación de la Universidad Católica de Oriente, del Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo, de los servicios de extensión y su interacción con las partes interesadas, se generan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Solicitudes de información pública (PQRSFD), que son canalizadas a través de los diferentes medios de comunicación definidos y centralizadas en el proceso de Servicio y Atención al Usuario, garantizando la atención oportuna y evitando de esta manera la vulneración de los Derechos Humanos.

### **9.1 Procedimiento para la gestión y atención de las PQRSFD:**

Orientaciones generales:

- El proceso de Servicio y Atención al Usuario es responsable del monitoreo al comportamiento de los resultados de medición de la satisfacción de los usuarios al igual que las incidencias derivadas de la gestión de las PQRSFD, así mismo, se realizará la retroalimentación a los Líderes de los Procesos para la toma oportuna de decisiones a nivel institucional.
- Toda PQRSFD que se reciba a través de medios diferentes a los establecidos; deberá radicarse en la VUR (Ventanilla Única de Registro), y de esta manera iniciar el trámite.
- Cuando sea necesario transferir las solicitudes a un proceso diferente a Servicio y Atención al usuario o gestión documental, se trasfiere la solicitud haciendo referencia a la fecha de recepción y énfasis en la fecha de respuesta. De acuerdo con su complejidad, se hará trámite interno con la misma de acuerdo la Política de Protección de datos Personales de la Institución.

Tratamiento de Peticiones:

- *“Ley 1755 de 2015 (artículo 14) Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a 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, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

- La Líder de Servicio y Atención al Usuario, debe analizar las tendencias de las PQRSFD, los riesgos asociados y en caso de tener solicitudes sensibles informar inmediatamente al Departamento Jurídico y a la Dirección de Bienestar Universitario y Evangelización.
- La prestación de los servicios en toda la institución será monitoreada a través de informes y reportes, al igual que se deberá tener un estándar mínimo de desempeño, estipulado por los líderes en los planes de trabajo.

### Descripción de actividades:

No.	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1.	Recepción y registro	Se reciben las PQRSFD siguiendo el Protocolo atención y servicio al Usuario y dependiendo el canal establecido para la recepción. Así mismo, se registra en el portal Web de la Universidad. <b>(Ver instructivos anexos para la gestión de cada una)</b>	Plataforma de PQRSFD  Registro para la atención telefónica y presencial	Todos los Empleados  Líder de Servicio y Atención al Usuario.
2.	Validación /clasificación	Una vez recibida la solicitud, se valida la información y se clasifica según corresponda: Petición, queja, reclamo, solicitud, felicitación, denuncia.	Base de datos - Seguimiento de las PQRSFD	Líder de Servicio y Atención al Usuario
3.	Investigación Análisis/ Solución /ejecución	Una vez clasificada la solicitud se inicia con la investigación, análisis y/o solución que corresponda y con el apoyo de las áreas involucradas.		Procesos responsables
4.	Respuesta al Usuario	Según la investigación y las causas de la solicitud, se procede a dar respuesta dentro de los términos legales vigentes.  <b>Nota:</b> Si corresponde a un requerimiento jurídico se proyectará la	Comunicado Correo electrónico	Líder de Servicio y Atención al Usuario  Secretaría General

		<p>respuesta con el Departamento Jurídico.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que los términos de respuesta de la solicitud (PQRSFD) exceda el tiempo límite, se genera respuesta parcial al usuario solicitándole una extensión del plazo.</p> <p><b>Punto de Control</b></p>		
5.	Cierre de la solicitud y validación de la satisfacción	<p>Finalizada la atención o entregada la información al Usuario, se procede a realizar el cierre de la solicitud.</p> <p>Cuando corresponda a una respuesta formal entregada al usuario por medio de correo electrónico, se le solicita evaluar la satisfacción de la respuesta entregada.</p>	Llamada telefónica Encuesta satisfacción	<p>Auxiliar de Servicio y Atención al Usuario</p> <p>Líder de Servicio y Atención al Usuario</p>
6.	Plan de acciones correctivas y de mejora	<p>Se genera informe de satisfacción y gestión de las PQRSFD. De acuerdo con los resultados de dicho informe, se proponen el plan de acciones.</p> <p><b>Punto de control</b></p>	Plan de acciones	Líder Atención al Usuario

### Puntos de control

Actividad donde se controla	Qué se controla	Cómo se controla	Criterio de aceptación	Acción para tomar sino se cumple el criterio de aceptación	Responsable del control
4. Respuesta al Usuario	La respuesta oportuna y satisfactoria al Usuario	Llamada telefónica, o correo electrónico de validación	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015	Reevaluar la solicitud	Analista /Auxiliar de Atención al usuario Departamento Jurídico
6. Plan de acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Definición de acciones en los planes de trabajo de las áreas involucradas.	Planes de trabajo e informes de gestión.	Redefinir acciones correctivas y de mejora con sus responsables.	Analista /Auxiliar de Atención al usuario Líderes de Procesos

## 10. Socialización de satisfacción de la Experiencia de los Grupos de Interés

Los resultados de los análisis de las encuestas de percepción de satisfacción y del análisis de las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades, Denuncias y Solicitudes de información pública), serán socializados en la jornada de rendición de cuentas y/o cuando será requerido por alguna otra parte interesada.

## 11. Anexos y documentos de apoyo

**Anexo 1.** Formulario en línea “Registro de atención telefónica y atención presencial”

**Anexo 2.** GPEP-PT-01 Protocolo de comunicaciones y relacionamiento

**Anexo 3.** DE-MT-01 Matriz Grupos de Interés

## Control de cambios e historial del documento

Versión No.	Fecha	Descripción del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
01	25/05/2022	Creación del documento	Erika Fernanda Torres Marín Analista Servicio y Atención al Usuario	Pbro. Omar Alberto López Vargas Director de Bienestar	Comité Rectoral
02	01/03/2024	Se ajustan las responsabilidades en el ítem 4 (estructura del manual). Se incluyen los medios de comunicación en el ítem No.8. Se adiciona un punto de control, la evaluación de la respuesta a las PQRSFD.	Erika Fernanda Torres Marín Analista Servicio y Atención al Usuario	Estefanía Arias Cardona Analista Sistemas de Gestión	Bibiana Arboleda Bastidas Líder Sistema de Gestión de Calidad