

Manual de Servicio y Atención al Usuario

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



Contenido

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
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.	12
10.	Socialización de satisfacción de usuarios	15
11.	Anexos y documentos de apoyo.....	15

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos generales que deben aplicar todos los Colaboradores 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 Colaboradores 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 acuso 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. Analizar y gestionar de manera integral los informes de gestión de Servicio y Atención al Usuario.
Secretaria General	Mantener vigente los requisitos legales y normativos de la Institución para el cumplimiento de las funciones de los Colaboradores de cara al Usuario interno/externo y Grupos de Interés.
Asesor Jurídico	Apoyar las solicitudes jurídicas.

Analista de Servicio y Atención Usuario	Garantizar un servicio oportuno, ágil y de calidad al Usuario interno/externo.
Auxiliar Servicio y Atención Usuario	Gestionar con oportunidad y calidad las solicitudes de los Usuarios internos/externos, que se reciben a través de los diferentes canales de comunicación institucional.
Líder de Gestión Humana	Fortalecer las competencias de los Colaboradores 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.
Todos los Colaboradores	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 Colaboradores 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

Colaboradores 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 transcendencia 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 colaboradores 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
Colaboradores de la Universidad Católica de Oriente, Colegio Monseñor Alfonso Uribe Jaramillo y colaboradores 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	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.	Semestral	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 Colaboradores 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 colaboradores.

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 Colaboradores 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 colaboradores nuevos y actuales durante su inducción y es continuamente reforzada por la dirección de Bienestar Universitario y Pastoral, 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 entrada de las solicitudes

En la Institución existen diferentes canales de comunicación para la atención de los Usuarios, se utilizan dependiendo el tipo de mensaje y características de la población a comunicar; puede ser presencial, telefónica, radial y virtual.

Presenciales	Telefónicos	Virtuales
Puntos de Atención al Usuario (puntos de información)	Conmutador: (604)569 90 90 Opción. 0 WhatsApp: 322 569 9090	Página Web: https://www.uco.edu.co/atencionalusuario/Paginas/PQRSFD.aspx
Oficina de Atención al Usuario		Redes Sociales: Facebook: https://www.facebook.com/universidad.catolicadeoriente Instagram: https://www.instagram.com/uconiano/ Twitter: https://twitter.com/uconiano YouTube: https://www.youtube.com/UniversidadCat%C3%B3licadeOriente
Cualquier Colaborador de la Institución a través del Formato <i>BA-FR-02</i> .		

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.

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:

- Toda PQRSFD que se reciba a través de medios diferentes a los establecidos deberá remitirse a la oficina de Atención al Usuario.
- La oficina de Servicio y Atención al Usuario gestiona y proyecta las respuestas de los usuarios, con el apoyo del Departamento Jurídico cuando corresponda.
- Cuando sea necesario transferir las solicitudes a un proceso diferente a Servicio y Atención al Usuario, no se transfieren los datos del usuario, 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*.
- La Analista 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 pastoral.
- La prestación de 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.
- 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, en la medida en que sea necesario se realizarán recomendaciones para mejorar la prestación del servicio y en consecuencia a los resultados de estos indicadores.

Descripción de actividades:

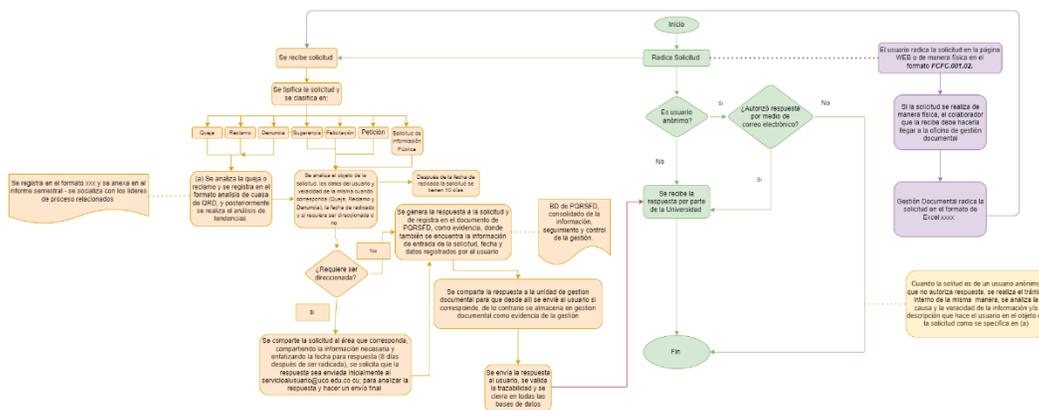
No.	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1.	Recepción y registro	Se reciben las PQRSFD siguiendo el Protocolo atención y servicio al Usuario y dependiendo el canal establecido para la recepción. Así mismo, se registra en el portal Web de la Universidad. (Ver instructivos anexos para la gestión de cada una)	Plataforma de PQRSFD Registro para la atención telefónica y presencial	Todos los colaboradores 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. Nota: Si corresponde a un requerimiento jurídico se proyectará la respuesta con el Departamento Jurídico. Punto de Control	Comunicado Correo electrónico	Líder de Servicio y Atención al Usuario Secretaría General
5.	Cierre de la solicitud y validación de la satisfacción	Finalizada la atención o entregada la información al Usuario, se procede a realizar contacto con éste para confirmar y cerrar la solicitud. Adicionalmente, se realiza la encuesta de satisfacción del servicio.	Llamada telefónica Encuesta satisfacción	Auxiliar de Servicio y Atención al Usuario Líder de Servicio y Atención al Usuario
6.	Plan de acciones correctivas y de mejora	Se genera informe de satisfacción y gestión de las PQRSFD. De acuerdo con los resultados de dicho informe, se proponen el plan de acciones. Punto de control	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

Diagrama Procedimiento para la gestión y atención de las PQRSFD (Anexo 4)



10. Socialización de satisfacción de usuarios

Los resultados de los análisis de las encuestas de percepción de satisfacción derivados de la aplicación del instrumento (numeral 6), y del análisis de las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Solicitudes de información pública) serán socializados en el comité rectoral con una frecuencia semestral, para la toma oportuna de decisiones a nivel institucional; y además para monitorear el comportamiento de los niveles de satisfacción de los usuarios y la gestión por parte de los líderes de los procesos.

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
- Anexo 4.** Diagrama Procedimiento para la gestión y atención de las PQRSFD

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