

Protocolo de atención al ciudadano



ACREDITADA
POR ALTA CALIDAD

“

Servir con calidad hace parte de nuestro ideario y del compromiso de trato digno, amable y eficiente con la comunidad. Nuestro objetivo es garantizar la satisfacción en todo momento y lugar, incluso desde antes del saludo.

Buscamos superar las expectativas de los ciudadanos con los que interactuamos, que encuentren en nuestras instalaciones, servicios y trato, un instante de complacencia.

”

índice

	Página
Presentación	4
Derechos del ciudadano	5
Conceptualización atención al ciudadano	7
Valores del buen servicio	8
Decálogo de la atención al ciudadano	9
Canales de atención al ciudadano	10
Protocolos para la atención presencial	12
Protocolos generales	13
Protocolos para asegurar la satisfacción	14
Protocolos para mantener la comprensión hacia el ciudadano	15
Protocolos para la organización de los puestos de trabajo	17
Personal de portería y vigilancia	19
Factores que interviene en la atención al ciudadano	20
Consejos útiles en la atención al ciudadano	21
Situaciones comunes presentadas en la atención	23
Atención de casos especiales	25
Protocolo para tratar ciudadanos inconformes	25
Protocolo para dar respuestas negativas	27
Protocolo para atención de grupos especiales	28
Protocolos para la atención telefónica	30
Situaciones que pueden presentarse en la atención telefónica	30
Otras recomendaciones generales	32
Retroalimentación con el ciudadano	33
Nivel de satisfacción del ciudadano	33
Trámites para las PQRS	35
Clasificación del derecho de petición	36
Plazos para resolver los derechos de petición	37
Modalidades del derecho de petición	39

Presentación

El Protocolo Atención al Ciudadano de la Universidad del Magdalena es un documento dirigido a todos los servidores públicos, trabajadores, cuerpo docente y contratistas de la Universidad, comprometidos con el buen servicio y la calidad. Busca promover una atención oportuna y con calidad, e instruir sobre la conducta a seguir ante situaciones difíciles que ameriten la aplicación de competencias especiales.

El objetivo es disponer de unos protocolos y estándares mínimos de actuación que permitan lograr la satisfacción entre los ciudadanos respecto de la atención que brindamos, para evitar improvisaciones o respuestas inadecuadas.

Con esta guía de consulta pretendemos unificar los criterios de servicio al ciudadano para que quienes intervengan en este proceso lo hagan con la convicción de que su labor está contribuyendo al mejoramiento de la prestación del servicio y en la percepción ciudadana.

Este documento contribuye a marcar un estilo determinado en la relación con los ciudadanos. Un estilo coherente y compartido en toda la organización, que refleje el nivel de calidad de los servicios, que sea señal de la consideración y el respeto hacia ellos, y que ponga de manifiesto que para nosotros su atención constituye una prioridad.

Este protocolo es una herramienta de normalización del proceso, para definir fundamentos, criterios, metodologías, técnicas y claves para la correcta actuación ante situaciones que enfrentamos en la atención a usuarios.

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

DERECHOS DEL CIUDADANO

Todo ciudadano que solicite o gestione un trámite o servicio ante la universidad, o que interactúe con ésta a través de cualquier canal, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, amabilidad y con la debida consideración a la dignidad humana, sin discriminación o distinción de alguna naturaleza, por parte de personal idóneo, competente y diligente.
- Ser atendido por personal idóneo, competente y diligente.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: presencial, verbal o virtual o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, y que le sea atendida de forma oportuna, clara, completa, eficiente, transparente y a través del medio que el ciudadano disponga su recepción.
- Obtener información y orientación completa, oportuna y clara, acerca de los requisitos para acceso a la oferta académica, trámites y servicios de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Acceder de manera equitativa, sin ningún tipo de distinción o preferencia a la oferta y trámites de los programas académicas de pregrado y posgrado.
- Acceder sin ninguna restricción a través de la página web institucional, a toda la información pública de interés ciudadano que la Universidad tenga bajo su custodia, salvo aquella protegida por la Ley, calificada como clasificada o reservadas.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación, salvo reserva legal.
- Obtener información que repose en los registros públicos que administre la Universidad y obtener copias gratuitas o a su costa, de acuerdo a lo reglado a la resolución interna de costos de reproducción de la información.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, en los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas relacionadas con el objetivo misional de la Universidad del Magdalena.
- Formular alegatos o aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos argumentos y documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Universidad al momento de decidir y a ser informado sobre el resultado de su participación.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



Para la Universidad del Magdalena, **Ciudadanos** son todos aquellos que interactúan directa o indirectamente con nuestra oferta de servicios; es decir: estudiantes, aspirantes, miembros de la sociedad civil organizada, grupos de interés, asociaciones, empresarios y ciudadanía en general, sin importar su edad, estado civil, sexo, raza, condición social, política o económica.

La Atención al Ciudadano constituye el conjunto de actividades dirigidas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de los canales y recursos que dispone la Universidad para ello; realizadas en forma oportuna, eficaz y coherente con las expectativas de los ciudadanos; es decir, sin importar el medio por el cual se brinde la atención, se debe garantizar una atención amable, diligente, respetuosa y respuestas concretas y de fondo a las solicitudes ciudadanas.





No hay que olvidar que cada ciudadano es un multiplicador de la percepción que tenga sobre nuestro servicio. De acuerdo con su nivel de satisfacción se encargará de replicarlo a su círculo social, generando percepciones positivas o negativas en otros ciudadanos que posiblemente nunca utilicen nuestros servicios.

Los valores del buen servicio para la Universidad del Magdalena se enuncian a continuación, y apuntan a que sea prestado con CALIDAD, como fin último de la atención al usuario o ciudadano:

CONFIANZA: radica en que el servicio sea prestado por personas que irradian seguridad en los ciudadanos, que la información entregada conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión.

AMABILIDAD: Consiste en que la atención suministrada por parte de los empleados, docentes y contratistas sea respetuosa y gentil; que permita darle al ciudadano la importancia que se merece, teniendo en cuenta el

VALORES DEL BUEN SERVICIO

motivo que lo lleva a la Universidad.

DIGNIDAD: Significa que la atención sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición: directivo de la Universidad, docente, empleado de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o auxiliar administrativo.

EFFECTIVIDAD: Se refiere a que la atención brindada sea ágil y coherente con lo solicitado, requerido o pedido y que, aunque no se solucione de fondo, se brinde la respuesta indicada.

OPORTUNIDAD: significa que la atención al ciudadano se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

INFORMACIÓN: la atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos y a las funciones de la Universidad del Magdalena a sus competencias y alcances.

ACTUALIDAD: Se refiere a que la atención brindada responda a las necesidades actuales de la sociedad.

Decálogo de la Atención al Ciudadano



Los empleados, contratistas y cuerpo docente de la Universidad del Magdalena deben tener claridad sobre la importancia de prestar un servicio con calidad a los ciudadanos o usuarios; en este sentido debe existir un compromiso integral de todos para brindar una atención satisfactoria; así, quienes no responden ágilmente una llamada de un ciudadano o no le brindan información, desatienden el principio más importante de la atención al cliente.

Es importante que todo el equipo humano de la Universidad del Magdalena contribuya a prestar una adecuada atención a quienes lo requieren, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para terminar la conversación cuando es reiterativa o se transforma en un monólogo del ciudadano.



Atención virtual

Se ofrece a través de los siguientes canales:



Página web institucional –Formulario de PQRS



www.unimagdalena.edu.co



Correos electrónicos

Todos los correos electrónicos corporativos terminados en la extensión @unimagdalena.edu.co



Redes sociales



@unimagdalena



unimagdalena



Universidad Del Magdalena



unimagdalenatv

Protocolos para la atención presencial



Objetivo: Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen; para ello nuestros empleados, contratistas y docentes deberán, al momento de atender a nuestros ciudadanos tener presente:

Contacto con los ciudadanos/clientes:

- Hacer contacto visual y ser amable con el ciudadano desde el momento en que se acerque.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), ¿En qué puedo servirle?", sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al Ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Atender con entusiasmo y cordialidad para garantizar la satisfacción del ciudadano.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

Protocolos generales

- No hablar por teléfono asuntos personales cuando atiende a un ciudadano. Antes, por el contrario, concentrar la atención en él.
- No ser agresivo al estrechar la mano de la persona que se le presente.



- Cuidar el envío de correspondencia con errores ortográficos.
- No realizar llamados de atención verbales delante de los ciudadanos.
- No ofrecer a los ciudadanos cosas que no se puedan cumplir.

- No hablar sobre problemas personales con los ciudadanos.
- No comportarse discriminatoriamente durante el proceso de atención.
- Aplicar normas básicas de cortesía en todo momento.

Protocolos para asegurar la satisfacción



- Ser sincero con el ciudadano sobre la situación de su solicitud. Hablarle claro y no prometer cosas imposibles.
- Demostrar destreza en el dominio de los productos, servicios o procedimientos. El ciudadano requiere personal experto que lo oriente con claridad y precisión sobre lo que desea.
- Mostrar disposición real de ayudar en lo que el usuario necesita.
- Aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano.

Protocolos para mantener la comprensión hacia el ciudadano

- ☑ Mantener la atención con naturalidad.
- ☑ Mantener una postura de atención permanente.
- ☑ No finalizar mental o verbalmente las frases del interlocutor.
- ☑ Evitar hablar demasiado; escuchar más.
- ☑ No interrumpir la conversación del interlocutor aprovechando sus pausas.
- ☑ Tomar atenta nota a sus requerimientos y/o expectativas.
- ☑ Preguntar cuando no exista seguridad sobre el requerimiento del ciudadano.
- ☑ Antes de terminar la conversación resumir o reformular los aspectos más importantes para comprobar que los requerimientos del ciudadano han sido entendidos y procesados correctamente.



Protocolos para la Organización de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, por esta razón deben mantenerse limpios, en orden y libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.



- Mantener una sensación de orden y limpieza en los puestos de trabajo.
- Mantener en los puestos de trabajo únicamente lo necesario, en las cantidades necesarias y organizados.

- ☑ Remover completamente la suciedad, polvo y mancha de los archivadores, escritorios, gavetas y demás elementos expuestos a la vista del ciudadano.
- ☑ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- ☑ 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 del ciudadano.



Personal de portería y vigilancia

El personal de portería deberá ser siempre amable en su atención, debe evitar hacer preguntas intimidatorias al ciudadano. En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o vehículos, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, deben informar a éstos, de manera cordial, de la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar su seguridad y de quienes se encuentran en las instalaciones de la Universidad del Magdalena.



Deben:

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Despedir al ciudadano.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

Factores que intervienen en la atención al ciudadano

Respeto

Aun cuando no se comparta un punto de vista ciudadano, se deben respetar las creencias y sentimientos ajenos.

Compresión

Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cortesía

Sostener un trato amable y cordial, orientado a facilitar el entendimiento entre la empresa y los ciudadanos.

Actitud de servicio

Mantener el interés y buena disposición de servir a los demás y hacerlo con alegría. Si queremos atraer y fidelizar a los ciudadanos es fundamental contar con un servicio de excelencia.



Consejos útiles en la atención al ciudadano

En términos generales, en el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta lo siguiente:



Cumpla estrictamente con el horario de trabajo; de ser posible, preséntese de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y revisar la 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; 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 mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo (a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.



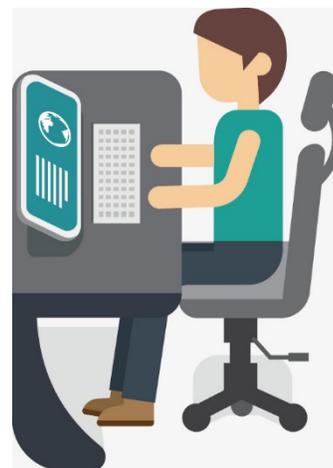
RECUERDE QUE PONERSE EN EL LUGAR DEL CIUDADANO NO ES ASUMIR COMO PROPIO SU

Situaciones comunes presentadas en la atención

Situación 1.

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

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



Situación 2.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en su puesto de trabajo, sino que debe escalonarla en otra dependencia de la Universidad, establezca contacto con el responsable e infórmele

el nombre del ciudadano y el contenido de su solicitud, para que lo reciba de manera apropiada y obtenga los datos necesarios para resolver su inquietud.

- Sí la dependencia es cercana, acompañe al ciudadano hasta el punto, de lo contrario indíquelo la ruta que debe tomar hasta llegar a su destino.
- Haga seguimiento final de la gestión.

Situación 3.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en forma inmediata

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.





Deje por escrito las tareas pendientes.



Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Atención de Casos especiales



Protocolo para tratar ciudadanos inconformes

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que busque satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer el manejo que se debe dar.

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

I- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. Se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- ☑ Cuando la persona que atiende al ciudadano o se encuentre en esta situación, debe dejar que 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 del Magdalena o que siéndolo, no hay otra posibilidad de actuación.
- ☑ En lo posible, otra persona de la organización debe acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarle en su problema.
- ☑ Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a un superior jerárquico para que allí se finalice adecuadamente la atención.

II- 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 empleado que lo atiende debe pedirle, en tono calmado y comprensivo, 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.





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

- Cuando el personal que atiende al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que se desahogue. Decirle que "entiende su situación" y que ésta si bien lo afecta, es producto de disposiciones legales; una vez hecho esto, retomar los hechos, animarlo a buscar otras alternativas y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- "Póngase en los zapatos del ciudadano", por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano, ¿cómo le puedo satisfacer su necesidad?
- En la solución que formule NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.



SI USTED MANTIENE UNA POSICIÓN SERENA PODRÁ CONTROLAR LA SITUACIÓN Y CALMAR AL CIUDADANO.

Protocolo para dar Respuestas negativas

En muchas ocasiones los ciudadanos acuden a la Universidad del Magdalena para obtener una respuesta positiva a sus requerimientos, sin que ello sea posible porque la solución no depende de la entidad, o porque está sujeta al cumplimiento de una norma vigente.

En estos casos se debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que generen la imposibilidad de la respuesta que esperaba.
- Exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a encontrar una solución aceptable.
- Indicarle al ciudadano 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 pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano 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 en personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestación.

- Los empleados deberán priorizar la atención de las personas en discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestación. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano;
- Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano a la Universidad; 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, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en la situación 1 y 2.

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

✓ Permanezca siempre al lado del ciudadano, en el evento que tenga que dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.





Protocolos 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.



Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Universidad del Magdalena oficina de... Buenos días/tardes, habla (Nombre y apellido del funcionario)... en qué le puedo ayudar?"



Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente.

Situaciones que pueden presentarse en la atención telefónica.

Situación 1.

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

- Explíquele la razón e indíquelo un tiempo aproximado de retorno.
- Pídale permiso antes de hacerlo 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 de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará.
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.



Otras recomendaciones generales



Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los empleados de la Universidad del Magdalena, salvo situaciones de fuerza mayor, estos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y deberán tomar la llamada después de haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano.



Los teléfonos dispuestos para la atención de peticiones, quejas y reclamos no deben ser usados por los funcionarios con fines personales si para realizar, ni para recibir llamadas.



Si usted sonrío o se enoja al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano. Procure que su tono de voz transmita amabilidad.

Retroalimentación con el ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, siempre que se haya dado cierre al mismo de manera definitiva en el formato o sistema, se debe evaluar el grado de satisfacción del ciudadano sobre la oportunidad e idoneidad de las respuestas y la calidad y amabilidad del servicio.

Esta retroalimentación final permite identificar las fortalezas del proceso para repotenciarlas y, las debilidades, para corregirlas. Esta medición permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano.

Para los efectos anteriores, la Universidad del Magdalena al final de cada atención realizará una encuesta a los ciudadanos así:

- En la atención personalizada, el servidor, servidora o contratista, al finalizar la conversación, le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.
- Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, para conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.



Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Universidad del Magdalena busca conocer si el servicio fue prestado con atención, información, oportunidad y calidad.

En esta medida el ciudadano calificará las siguientes características y atributos de la atención:

- Atención recibida durante la prestación del servicio (incluye actitud de quien lo atendió).
- Suficiencia, certeza y calidad de la Información recibida durante la prestación del servicio.
- Oportunidad en prestación del servicio.
- Calidad del servicio recibido y
- Suficiencia e idoneidad de las instalaciones donde lo atendieron.

El ciudadano deberá calificar los criterios señalados en una ponderación del 1 al 5, de acuerdo al instructivo que contiene la encuesta de satisfacción del ciudadano implementada por la entidad.

Lo anterior permitirá re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción al ciudadano, fin último de la prestación de todo servicio.



Trámites para las PQRS



Toda persona tiene derecho a 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.

De conformidad con las normas que rigen la materia, las solicitudes de cualquier persona se presumirán que se formulan en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por lo que la Universidad le dará este tratamiento por el personal encargado de la atención al ciudadano.

Por otro lado tenga en cuenta que la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos, se deben diligenciar a través de los formatos establecidos y gestionar a través de los mecanismos (software, bases de datos, documentos inteligentes) que la Universidad del Magdalena disponga para tal fin.



CONSULTA: Es la petición mediante la cual el ciudadano o cliente somete a consideración de la entidad, un caso o asunto para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.



PETICIÓN: Solicitud de interés general o particular, mediante la cual se requiere que la entidad se manifieste, explique, aclare, inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

-  **QUEJA** Toda insatisfacción formulada en exposición de hechos por parte de los ciudadanos, por actos u omisiones en la prestación de los servicios.

-  **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad de las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad.

-  **SUGERENCIA:** Petición, insinuación, propuesta o iniciativa formulada por el cliente o parte interesada, destinada a mejorar cualquier proceso.

Plazos para resolver los Derechos de Petición

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Universidad, 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, dentro de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega forzosa de las fotocopias dentro de los tres (3) días siguientes.



- Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.
- Cuando las solicitudes de información provengan del Defensor del Pueblo o del Congreso deberán resolverse en un término no mayor de cinco (05) 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 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 Universidad del Magdalena 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 Magdalena no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano, 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 obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

Términos expresados en días hábiles



Modalidades del Derechos de Petición

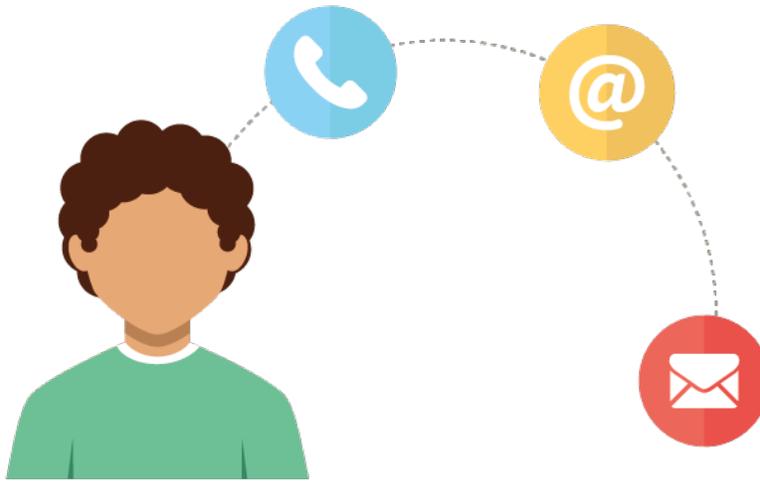
Según el contenido del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- 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, ante lo cual el servidor de la Universidad del Magdalena deberá dejar constancia escrita de ello. Los funcionarios de la Universidad del Magdalena no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano 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 Universidad del Magdalena de:



Completar o aportar la información faltante, dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de un (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.



Aclarar los temas o inquietudes que le plantee la entidad, para lo cual se aplican los mismos términos y procedimientos del inciso inmediatamente anterior.

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, insista en su petición, la Universidad del Magdalena deberá agotar el trámite de insistencia previsto en el artículo 26 de la Ley 1755/15; si persiste la negativa de la Universidad, se deberá remitir lo actuado a los jueces administrativos para que decidan lo que en derecho corresponda, en los términos sumarios previstos en el artículo 26 de la ley 1755/15.