



UNIVERSIDAD  
**SURCOLOMBIANA**

# PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA



**Este protocolo se convierte en una herramienta esencial para la implementación de buenas prácticas en el Servicio al Ciudadano dentro de la Institución Universitaria**

📍 Neiva - Huila  
🌐 [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co)  
📞 NIT: 891180084-2  
📍 Sede Central  
Av. Pastrana Borrero -  
Cra. 1  
📍 Sede  
Administrativa / Cra. 5  
#23-40  
📍 Sedes Neiva/  
Pitalito/Garzón/ La  
Plata

## Presentación

El **Protocolo de Servicio al Ciudadano** de la Universidad Surcolombiana es una herramienta de gestión diseñada para establecer los lineamientos, procedimientos y criterios técnicos que regulan la atención y la prestación de los servicios institucionales tanto a los ciudadanos como a otros grupos de interés. Su objetivo principal es garantizar la estandarización, eficiencia y calidad en la atención, alineándose con los principios de autonomía, democracia, inclusión y sostenibilidad.

Este protocolo se basa en las directrices de la **Política de Servicio al Ciudadano** del Gobierno Nacional, la **Ley 1437 de 2011** (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el **Decreto 1499 de 2017**, y otras normativas que conforman el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**. Además, se integra con el **Sistema de Gestión Integral** de la Universidad Surcolombiana, contribuyendo a la implementación de estrategias que fortalezcan la institución y promuevan la mejora continua en el servicio público.

Su aplicación permite a las dependencias universitarias unificar criterios y procedimientos en la atención al ciudadano, mejorando los canales de comunicación, la gestión de PQRSDCF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicitaciones) y el acceso a la información pública. Además, busca consolidar una cultura organizacional orientada al usuario, enfocada en la eficacia administrativa y en la rendición de cuentas. Estos elementos son clave para cumplir con la misión institucional y satisfacer las expectativas tanto de la comunidad universitaria como de la ciudadanía en general.

## Contenido

Objetivo.....	4
Canales.....	4
Atributos del buen servicio en la atención al usuario .....	5
Elementos comunes a todos los canales.....	6
Actitud .....	6
Lenguaje .....	8
Respuesta negativa a solicitudes.....	8
Atención a personas en estado alterado .....	9
Atención de reclamos .....	11
Pautas para la Atención a los Usuarios Preferenciales.....	12
Adultos mayores y mujeres embarazadas.....	12
Niños, niñas y adolescentes .....	12
Personas en situación de vulnerabilidad .....	13
Grupos étnicos .....	14
Personas en condición de discapacidad .....	15
Personas ciegas o con alguna discapacidad visual.....	16
Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.....	17
Atención a personas con sordoceguera .....	17
Atención a personas con discapacidad física o motora .....	18
Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	18
Atención a personas con discapacidad mental.....	18
Atención a personas de talla baja.....	19
Atención presencial.....	19
Recepción .....	19
Identificación del tipo de solicitud.....	20
Determinar el tipo de solicitud.....	21
Asesoramiento y/o resolución de problema o necesidad.....	21
Seguimiento .....	22
Definir tiempos de respuesta: En caso de no poder brindar una solución inmediata, es necesario acordar un periodo de respuesta o solución.....	22
Cierre .....	23
Atención telefónica y virtual.....	24

Lineamientos para el manejo del correo institucional.....	25
Conceptos.....	26
Buen Servicio .....	26
Calidad .....	26
Canales de Atención.....	26
Usuario.....	26
Usuario interno .....	26
Usuario externo .....	26
Usuario preferencial.....	26
Discapacidad .....	27
Direccionamiento.....	27
Referencias bibliográficas .....	29



## Objetivo

Establecer los lineamientos, criterios y procedimientos que regulen la atención y prestación del servicio al ciudadano en la **Universidad Surcolombiana**, con el propósito de garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, oportunidad, transparencia y accesibilidad en la gestión institucional. Este marco normativo se articula con las disposiciones del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, la normatividad vigente y los principios rectores de la función administrativa, conforme a lo establecido por la legislación aplicable.

## Canales

Se entienden por los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la **Universidad Surcolombiana**, a través de los cuales las partes interesadas identificadas por la entidad pueden presentar solicitudes de trámites y servicios, en relación con asuntos de competencia vinculados a la gestión administrativa.

**La comunidad educativa**, para la realización de trámites y la solicitud de servicios, información, orientación o asistencia vinculada con las actividades de la entidad, deberá utilizar los **canales de servicio** habilitados por la **Universidad Surcolombiana**. En consecuencia, deberán ser considerados los siguientes elementos comunes a todos los canales:



CANALES	DIRECCIÓN	HORARIOS
PRESENCIAL	<p><b>Subsede Central</b> Av Pastrana Borrero - Carrera 1</p> <p><b>Subsede Postgrados</b> Carrera 5 No. 23 -40</p> <p><b>Subsede Salud</b> Calle 9 carrera 4</p> <p><b>Sede Garzón</b> Carrera 3 No.1-31 vía Las Termitas</p> <p><b>Sede Pitalito</b> Km 1 vía Vereda El Macal</p> <p><b>Sede La Plata</b> Kilómetro 1 vía a Fátima</p>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
ATENCIÓN TELEFÓNICA	<p><b>PBX General:</b> (57) (8) 8754753</p> <p><b>Subsede Salud:</b> (57) (8) 8718310</p> <p><b>Sede Garzón:</b> (57) (8) 8718310</p> <p><b>Sede Pitalito:</b> (57) (8) 8362950</p> <p><b>Sede La Plata:</b> (57) (8) 8371383</p>	
VIRTUAL	<p>PQRSDC: <a href="https://www.usco.edu.co/pqrsdcf/inicio">https://www.usco.edu.co/pqrsdcf/inicio</a></p> <p><b>Subsede Central</b> <b>Subsede Postgrados</b> <b>Subsede Salud</b> <a href="mailto:rectoria@usco.edu.co">rectoria@usco.edu.co</a></p> <p><b>Sede Garzón</b> <a href="mailto:sedegarzon@usco.edu.co">sedegarzon@usco.edu.co</a></p> <p><b>Sede Pitalito</b> <a href="mailto:sedepitalito@usco.edu.co">sedepitalito@usco.edu.co</a></p> <p><b>Sede La Plata</b> <a href="mailto:sedelaplata@usco.edu.co">sedelaplata@usco.edu.co</a></p>	<p><b>Disponibilidad</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>
ESCRITO	<p><b>Oficina de atención al ciudadano / Ventanilla única ubicada en la Subsede Postgrados</b> Carrera 5 No. 23 - 40</p>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

## Atributos del buen servicio en la atención al usuario en la Universidad Surcolombiana



**Respetuoso:** Todos los usuarios deberán ser atendidos con el máximo respeto, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual, nivel socioeconómico, religión o cualquier otra característica personal. La atención debe basarse en los principios de diversidad e inclusión, asegurando que cada individuo se sienta valorado, escuchado y tratado de manera justa y equitativa en todas las interacciones.



**Amable:** Todos los funcionarios de la **Universidad Surcolombiana** deberán proporcionar un servicio caracterizado por la amabilidad y la cortesía, lo que implica actuar con paciencia y demostrar un genuino interés por las inquietudes y necesidades de los usuarios.



**Empático:** Se espera que los funcionarios de la **Universidad Surcolombiana** adopten una actitud empática hacia los usuarios, lo cual implica comprender y reconocer sus necesidades, preocupaciones y perspectivas, mostrando sensibilidad y comprensión hacia sus experiencias y emociones.



**Incluyente:** La atención deberá ser brindada a todos los usuarios sin distinciones ni discriminaciones, garantizando el trato equitativo e igualitario, respetando las particularidades de cada individuo y promoviendo un ambiente de inclusión en todos los niveles de la interacción.



**Confiable:** La atención se proporcionará en estricto cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y procedimientos institucionales vigentes, asegurando la veracidad, precisión y consistencia de la información proporcionada a los usuarios.



**Efectivo:** Proporcionar respuestas y soluciones de manera oportuna, en plena concordancia con las normas y principios establecidos por la institución.

El **buen servicio** trasciende la mera respuesta a la solicitud del usuario; debe

garantizar la satisfacción de quien lo recibe. Es fundamental comprender las necesidades del usuario y proporcionar la información de manera **oportuna, clara y completa**. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no corresponde a esta dependencia...” son percibidas por el solicitante como indicativos de un **mal servicio**.

## Elementos comunes a todos los canales

### Actitud

La actitud se entiende como la disposición interna con la que una persona aborda sus acciones y sus interacciones con los demás. Esta se refleja en su postura corporal, tono de voz, gestos y estilo de comunicación. En el contexto de la **Universidad Surcolombiana**, la actitud del trabajador universitario constituye un elemento esencial para la calidad del servicio, ya que influye directamente en la percepción del usuario y en la efectividad de la atención brindada. La actitud se entiende como la disposición interna con la que una persona asume sus acciones y sus relaciones con los demás. Esta se refleja a través de la postura corporal, el tono de voz, los gestos y la forma de comunicación. En el contexto de la **Universidad Surcolombiana**, la actitud del trabajador universitario es un elemento esencial del servicio al ciudadano, ya que refleja el compromiso institucional con principios como la amabilidad, la empatía y la vocación de servicio.

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

Entre las conductas esperadas en el personal encargado de la atención se incluyen:

- Anticipar y responder de manera proactiva a las necesidades del ciudadano.
- Escuchar con atención, sin interrumpir, demostrando un interés genuino por

el usuario.

- Superar las expectativas mediante una atención cálida, respetuosa y eficiente.
- Cumplir únicamente con los compromisos que el servidor esté en capacidad de asumir.
- Brindar soluciones creativas, orientadas al bienestar y satisfacción del usuario.

## Lenguaje

Se refiere a la capacidad de la **Universidad Surcolombiana** para establecer una comunicación efectiva, respetuosa y comprensible con los ciudadanos y demás grupos de valor. La comunicación institucional debe fomentar la claridad, la empatía y la cercanía, con el fin de facilitar la comprensión de la información y fortalecer la confianza en la gestión de la universidad.

Para asegurar una atención adecuada, es fundamental seguir las siguientes directrices:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y accesible en todas las interacciones, ya sean verbales o escritas. Expresiones como “con gusto” o “¿en qué puedo ayudarle?” son indicativas de disposición y cortesía.
- Evitar el uso de tecnicismos, jergas o abreviaturas que puedan dificultar la comprensión del mensaje. En caso de emplear siglas o términos técnicos, es necesario proporcionar su explicación.
- Dirigirse al ciudadano utilizando el nombre con el que se identifica, respetando su identidad y su forma de autodenominación, independientemente de lo registrado en documentos o bases de datos institucionales.
- Mantener un trato formal y profesional, evitando expresiones de excesiva confianza o familiaridad, tales como “mi amor” o “corazón”. En su lugar, se deben emplear términos como “señor” o “señora”, según corresponda.

- Ofrecer respuestas completas y cordiales, evitando respuestas monosilábicas o frías que puedan percibirse como desinterés o falta de atención.

### **Respuesta negativa a solicitudes**

El uso adecuado del lenguaje es fundamental para fortalecer la imagen institucional, fomentar relaciones respetuosas y asegurar una atención al ciudadano que esté alineada con los principios de la función pública y los valores de la Universidad Surcolombiana.

En ocasiones, los ciudadanos reciben respuestas que no coinciden con sus expectativas. En tales situaciones, es esencial proporcionar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano entienda el fundamento de la respuesta. Para facilitar la comprensión y mejorar la recepción de una negativa, se recomienda:

- Explicar de manera clara y accesible los motivos por los cuales no es posible satisfacer la solicitud, evitando tecnicismos que dificulten la comprensión.
- Ofrecer alternativas que, aunque no sean exactamente lo solicitado, puedan ayudar a resolver la petición de manera aceptable, demostrando que el ciudadano es valorado y que se está trabajando para ofrecer un servicio de calidad, a pesar de las restricciones existentes.
- Verificar que el ciudadano haya comprendido tanto la respuesta proporcionada como los motivos detrás de ella, así como los pasos a seguir, en caso de que los haya.

### **Atención a personas en estado alterado**

En el desarrollo de las funciones de atención al ciudadano, pueden surgir situaciones en las que algunas personas expresen inconformidad, molestia o enojo debido a desinformación, demoras en los procesos o respuestas que no satisfacen sus expectativas. En estos casos, el trabajador universitario debe mantener siempre una actitud profesional, empática y respetuosa, buscando en todo momento preservar la calma y el buen trato.

Para gestionar adecuadamente este tipo de situaciones, se recomienda:

- Permitir que el ciudadano exprese sus inquietudes o molestias sin interrupciones, escuchando de manera activa y evitando confrontaciones innecesarias.
- Abstenerse de calificar el estado de ánimo del usuario o de pedirle que se calme, priorizando en su lugar la empatía y la comprensión hacia su situación.
- Recordar que las inconformidades se dirigen hacia el servicio o proceso institucional, y no hacia la persona encargada de la atención.
- Informar al jefe inmediato o responsable del área cuando la situación se repita o evidencie la necesidad de una solución estructural.
- Conservar el autocontrol y mantener un lenguaje corporal sereno, evitando gestos, posturas o expresiones verbales que puedan ser percibidas como agresivas o defensivas.
- Cuidar el tono de voz y la forma de comunicación, buscando transmitir respeto y disposición al diálogo en todo momento.
- Emplear expresiones de reconocimiento y empatía, tales como: “Comprendo su situación”, “Lamentamos los inconvenientes” o “Vamos a revisar cómo podemos apoyarle”.
- Ofrecer alternativas de solución viables, comprometiéndose únicamente con aquellas acciones que estén dentro de las competencias y posibilidades de la institución.

Con estas orientaciones, la **Universidad Surcolombiana** busca garantizar una atención respetuosa, empática y eficaz, incluso en situaciones de alta tensión emocional, fortaleciendo así la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios de la función pública.

## Atención de quejas y reclamos

La **Universidad Surcolombiana**, a través de los funcionarios de ventanilla única de atención al usuario y de correspondencia, se encargarán de recibir, registrar y gestionar las quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación con los servicios, trámites o actuaciones de la institución. Por tanto, cuando un servidor público o contratista de la universidad tenga conocimiento de que un ciudadano desea interponer una queja o reclamo, deberá orientarlo adecuadamente e informarle que dicho trámite debe ser canalizado a través de ventanilla única de atención al usuario y de correspondencia, conforme a los procedimientos institucionales establecidos.

Para una atención adecuada de los reclamos, deberán observarse las siguientes pautas:

- Escuchar con atención y respeto al ciudadano, permitiéndole expresarse sin interrupciones.
- Realizar las preguntas necesarias para obtener una comprensión precisa de la situación planteada y la solicitud que se presenta.
- Informar de manera clara y calmada las acciones que pueden tomarse, explicando también los límites o competencias institucionales que se aplican al caso en cuestión.
- Ejecutar de manera inmediata las acciones comprometidas o derivadas de la atención brindada, en la medida de lo posible.
- Cumplir con los tiempos establecidos para la respuesta, especialmente cuando se trate de un derecho de petición en cualquiera de sus modalidades.
- Realizar un seguimiento posterior, cuando sea viable, para verificar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la solución proporcionada.
- Registrar de manera inmediata toda queja o reclamo presentado por escrito, garantizando su trazabilidad en el sistema de gestión

correspondiente.

## **Pautas para la Atención a los Usuarios Preferenciales.**

### **Adultos mayores y mujeres embarazadas**



shutterstock.com · 1119414527

- Al ingresar a las instalaciones, el servidor público deberá orientar a los usuarios para que se ubiquen en las áreas asignadas para tal fin.
- La atención a los usuarios dentro de este grupo se llevará a cabo por estricto orden de llegada, conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales.

### **Niños, niñas y adolescentes**



- **Los niños, niñas y adolescentes** tienen derecho a presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, y gozarán de **prelación en el turno de atención** respecto a otros ciudadanos.
- Se debe **escuchar con atención** y proporcionar a la solicitud o queja un

tratamiento **reservado y respetuoso**.

- **Evitar manifestar dudas o incredulidad** ante las expresiones del niño o adolescente; es preferible realizar las preguntas necesarias para lograr una comprensión clara y adecuada de su planteamiento.
- **Dirigirse a ellos por su nombre**, evitando el uso de apelativos informales o condescendientes, como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- Es recomendable emplear un lenguaje **claro y adecuado** a la edad del niño o adolescente, asegurándose de que la comunicación sea comprensible y respetuosa.

### Personas en situación de vulnerabilidad



- Se entiende por personas en situación de vulnerabilidad a aquellas que han sido víctimas de la violencia, a los desplazados y a quienes se encuentran en situación de pobreza extrema.
- Con el objetivo de evitar causarles mayores traumas y evitar revictimizar a estas personas, es fundamental que el modelo de servicio institucional incorpore actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.
- Escuchar con atención y orientar a estas personas sin mostrar prejuicios ni discriminación alguna hacia su situación.
- Tratar con dignidad a quienes han experimentado situaciones extremas,

asegurando que reciban el respeto y la consideración debidos.

## Grupos étnicos



Este grupo incluye a los **pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales, y pueblos gitanos.**

- Cuando la persona no pueda comunicarse en español, se deberá solicitar inicialmente que exprese su solicitud por **escrito**; si esto no fuera posible, la solicitud podrá recibirse de forma **verbal**. En caso de no contar con un traductor disponible, se deberá realizar **una grabación de audio** de la solicitud, con el fin de enviarla posteriormente para su traducción y garantizar el debido proceso.
- El funcionario deberá, en la medida de lo posible, **identificar la región de procedencia del usuario** para determinar el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así como registrar los datos de contacto necesarios (nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) para garantizar la **respuesta posterior**.
- La dependencia correspondiente gestionará ante el **Programa de Licenciatura de Lenguas Extranjeras con énfasis en inglés**, la contratación del traductor. Una vez establecida la necesidad o solicitud, se procederá a brindar una **solución efectiva** al usuario, asegurando la atención acorde con los principios de igualdad, respeto y trato diferenciado.

## Personas en condición de discapacidad



- Es fundamental **utilizar un lenguaje respetuoso y centrado en la persona**, reconociendo su **dignidad, autonomía y derechos**.
- Emplear siempre la **terminología adecuada**. No deben utilizarse expresiones como *minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo* u otros términos que menoscaben la imagen o capacidades de las personas. La forma correcta es **personas con discapacidad**.
- Conocer y comprender las **diferentes condiciones de discapacidad** para ofrecer una atención informada y adecuada.
- **No tratar a las personas adultas con discapacidad como niños**, evitando un tono añorado, gestos condescendientes o actitudes similares.
- Mantener una **interacción natural y respetuosa**, evitando comentarios, miradas o actitudes que puedan resultar ofensivas o incómodas.
- Antes de prestar cualquier tipo de asistencia, **consultar previamente a la persona**: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona esté acompañada, **respetar su autonomía**; será ella quien indique si desea realizar la gestión personalmente o a través de su acompañante.
- Evitar suposiciones sobre sus necesidades; permitir que la persona se exprese con calma, sin interrumpirla, incluso si se puede prever el final de su intervención.
- **Verificar que la información proporcionada haya sido comprendida**, solicitando retroalimentación y, de ser necesario, repetirla en un **lenguaje**

claro y sencillo.

### Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- **No halar ni sujetar a la persona** de la ropa o del brazo.
- **Mantenerla informada** sobre cada actividad que se realice para atender su solicitud, explicando los pasos de manera clara y constante.
- **Orientarla con precisión**, utilizando expresiones descriptivas como: “Delante de usted se encuentra el formato” o “A su derecha está el bolígrafo”.
- Se pueden emplear con normalidad palabras como **ver, mirar u observar**, según sea necesario.
- En caso de que la persona cuente con **perro guía, no separarlos ni distraer ni consentir al animal**, garantizando así su acompañamiento y seguridad.
- Si la persona solicita ayuda para **trasladarse de un lugar a otro**, se deberá colocar **su mano sobre el hombro o brazo del funcionario**, guiándola de manera cuidadosa.
- Al **entregar documentos**, informar de manera clara y verbal sobre su contenido o naturaleza.
- Si el funcionario debe **retirarse de su puesto**, se debe **informar previamente a la persona ciega** antes de dejarla sola, garantizando su seguridad y orientación.

### Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- **Hablar de frente a la persona**, articulando las palabras de manera clara y pausada, sin exageraciones.
- **Evitar taparse la boca o voltear la cara**, ya que estas acciones dificultan la lectura de labios.
- **No gesticular de forma excesiva** para comunicarse; los movimientos deben ser naturales y coherentes con el mensaje.

- **Prestar especial atención al lenguaje corporal**, dado que la información visual tiene un papel relevante en la comunicación.
- Si no se comprende lo que la persona intenta expresar, **solicitar amablemente que repita o que lo escriba**, evitando fingir comprensión.
- En caso de que se utilice la escritura como medio de comunicación, mantener **los mensajes breves, claros y directos**, facilitando la comprensión.

#### Atención a personas con sordoceguera

- **Informar sobre la presencia del funcionario** tocando suavemente a la persona en el hombro o brazo antes de iniciar la interacción.
- Si la persona se encuentra **concentrada en otra actividad**, esperar hasta que pueda prestar atención, respetando su espacio y tiempo.
- Considerando que puede desconocerse si la persona conserva **capacidad visual**, procurar situarse **dentro de su campo de visión** al interactuar.
- Si la persona utiliza audífono, dirigirse a ella **vocalizando de manera clara y correcta**, facilitando la comprensión.
- **Seguir las indicaciones del acompañante**, atendiendo al método de comunicación preferido por la persona, garantizando así una interacción efectiva y respetuosa.

#### Atención a personas con discapacidad física o motora

- **No manipular ni desplazar los dispositivos de apoyo** que utilice la persona, tales como muletas, caminador o bastón, garantizando su seguridad y autonomía.
- En el caso de personas que se desplacen en **silla de ruedas**, **ubicarse frente a ellas a una distancia mínima de un metro**, respetando su espacio personal y facilitando la comunicación.

### Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Proporcionar la información de manera visual, **utilizando mensajes concretos, claros y breves, que faciliten su comprensión.**
- Mantener una actitud paciente **al hablar y al escuchar, reconociendo que la persona puede requerir mayor tiempo para entender los conceptos y recibir la información solicitada.**

### Atención a personas con discapacidad mental

- **Formular preguntas breves y claras**, empleando un lenguaje sencillo, con el fin de identificar adecuadamente las necesidades de la persona.
- **Evitar emitir críticas o involucrarse en discusiones**, que puedan generar irritación o malestar en el interlocutor.
- **Verificar que la información proporcionada haya sido comprendida**, solicitando retroalimentación cuando sea necesario.
- **Considerar y respetar las opiniones y emociones** expresadas por la persona, integrándolas en la atención brindada de manera sensible y respetuosa.

### Atención a personas de talla baja

- En caso de que el **punto de atención no cuente con ventanillas adaptadas**, procurar ubicar al ciudadano a una **altura adecuada** que facilite la comunicación con su interlocutor.
- **Tratar a la persona conforme a su edad cronológica**, evitando asumir que, por su estatura, se trate de manera infantilizada o inapropiada.

### Atención presencial

Se refiere a la **atención presencial** en ventanilla u oficina, la cual se desarrolla a través de las distintas **fases que componen el proceso de atención al ciudadano.**

### Recepción

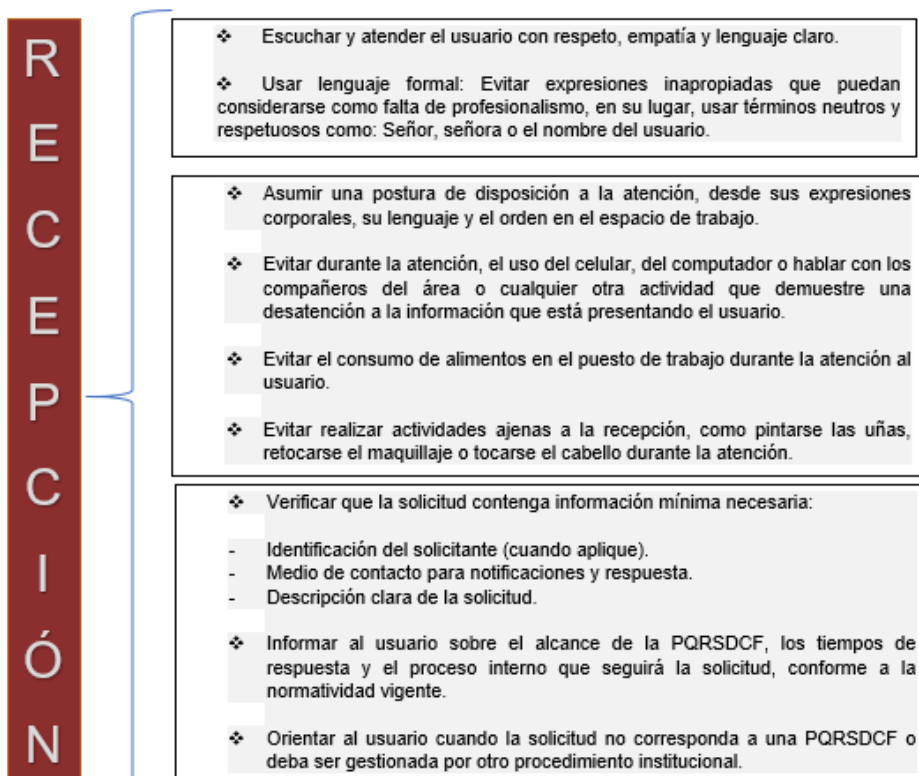
Corresponde al **primer acercamiento entre el usuario y el funcionario**, por lo que

resulta esencial **dar una bienvenida cordial** y recopilar la información inicial relativa a su solicitud o necesidad.

En esta fase, es fundamental **practicar la escucha activa**, evitando interrupciones. Cuando sea necesario, se podrán formular **preguntas orientadoras** que permitan al usuario precisar su requerimiento, facilitando así la **provisión de una solución adecuada y efectiva**.

Asimismo, este primer contacto permite **identificar el tipo de usuario**, ya sea interno, externo o preferencial, asegurando que la atención se ajuste a las condiciones y prioridades correspondientes.

La recepción de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicidades (PQRSDCF) en la **Universidad Surcolombiana**, constituye el primer punto de contacto formal entre la comunidad universitaria y la ciudadanía con la Institución, y tiene como finalidad garantizar una atención oportuna, respetuosa, transparente y conforme a la normatividad vigente, fortaleciendo la confianza y mejora continua en la prestación del servicio.



Vigilada Mineducación

## Identificación del tipo de solicitud

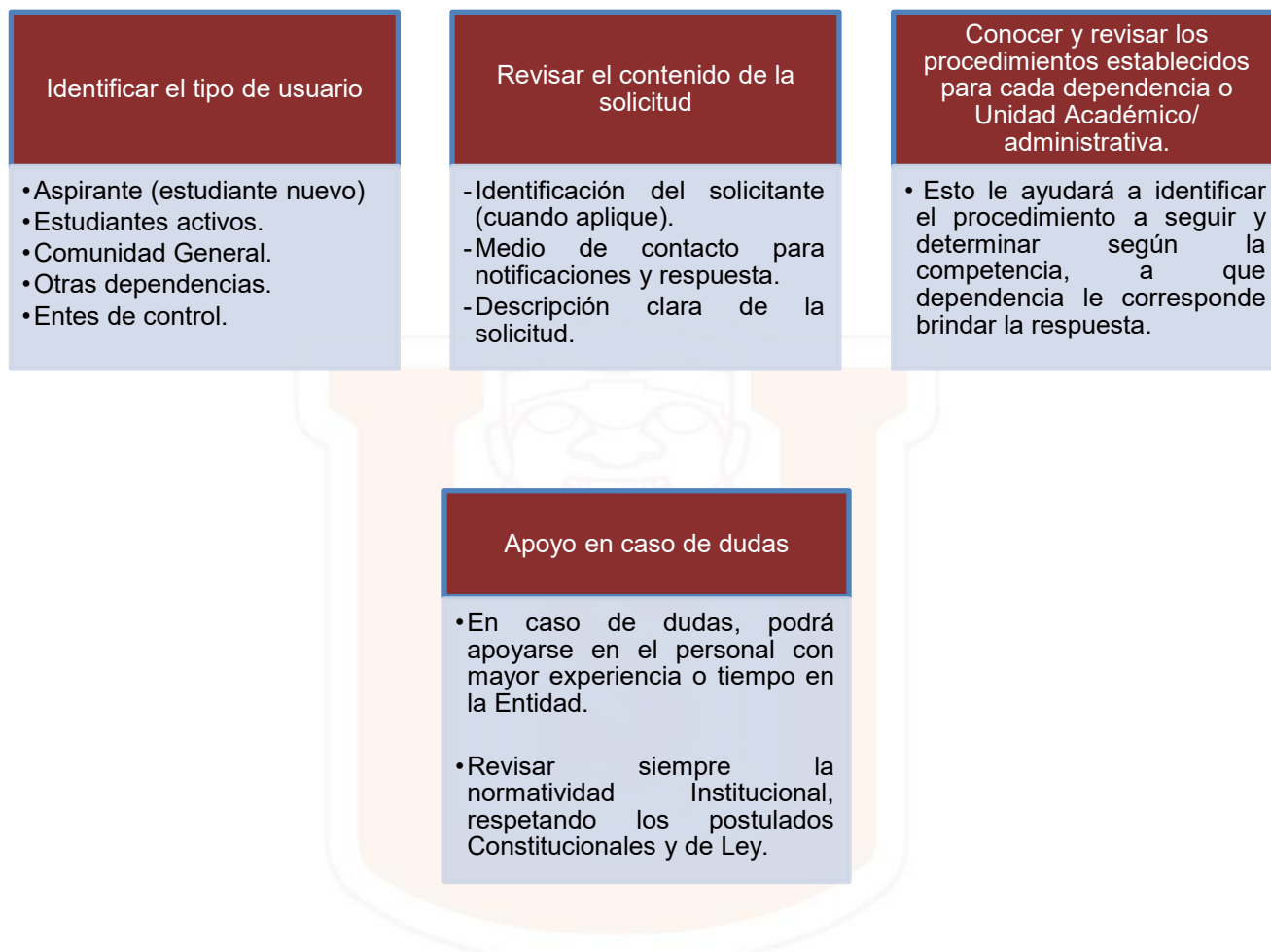
Según la Ley 1755 de 2015, los tipos de solicitudes o peticiones son variados y buscan obtener información, documentos, realizar consultas, solicitar servicios o presentar quejas/reclamos, denuncias, felicitaciones, clasificándose en interés general o particular, y teniendo plazos de respuesta específicos para cada uno, como 10 días para información, 30 días para consultas, y 15 días para la regla general; las cuales además, dependerán de los servicios que ofrece cada una de las dependencias y unidades académico/administrativas de la Universidad Surcolombiana:

### MODALIDADES



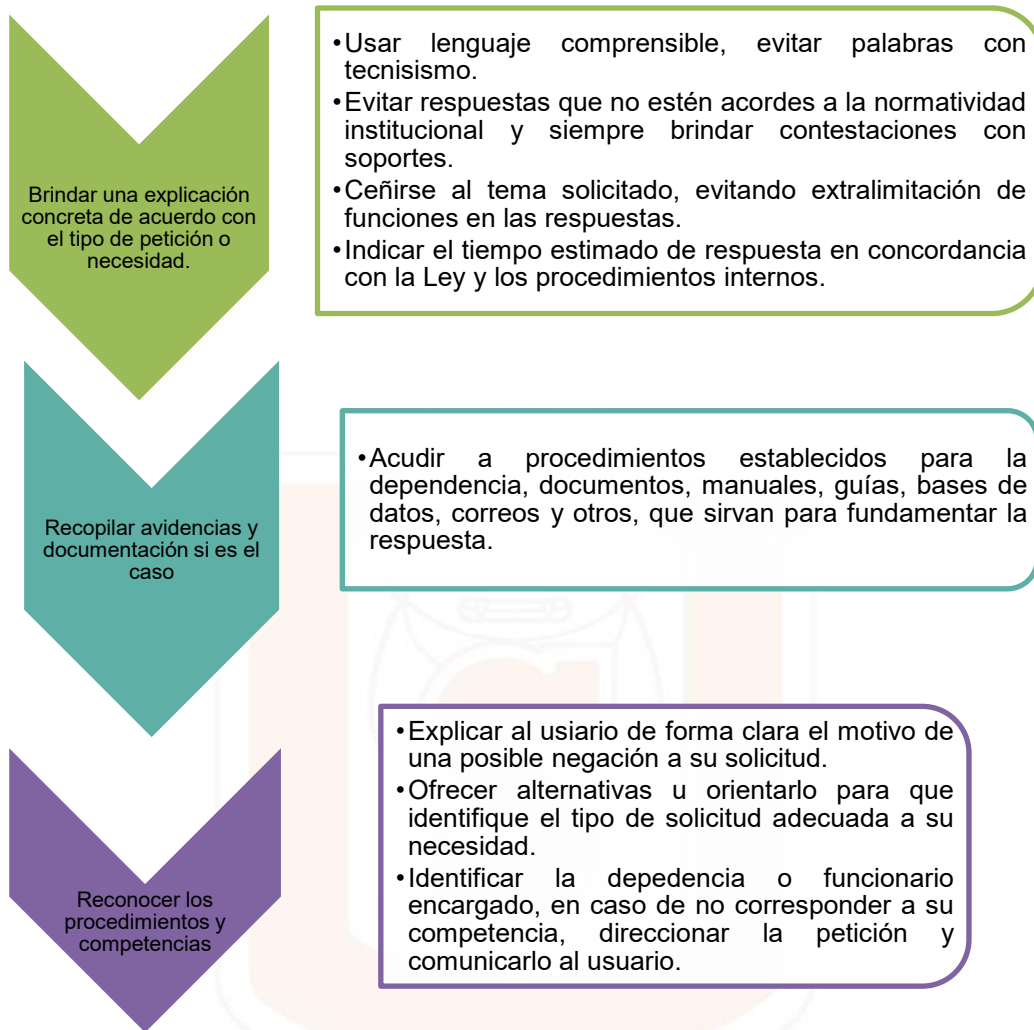
- **Peticiones de Información:** Para obtener datos o conocimiento sobre el funcionamiento de la Universidad Surcolombiana.
- **Peticiones de Documentos o Copias:** Para acceder a expedientes, archivos o documentos en poder de la Institución.
- **Peticiones de Consulta:** Para solicitar un concepto u opinión de la autoridad sobre un tema específico.
- **Peticiones de Interés General o Particular:** Para solicitar el reconocimiento de un derecho o la intervención de las unidades académico administrativas de la Universidad en un asunto que afecte a la comunidad o a un individuo.
- **Quejas:** Para manifestar inconformidad con la conducta o actuación de un servidor público, contratista, docente o estudiante.
- **Reclamos:** Para exigir la reparación de un perjuicio o la solución de un problema causado por una falla en el servicio ofertado por la Universidad Surcolombiana.

## Determinar el tipo de solicitud



## Asesoramiento y/o resolución de problema o necesidad

Una vez identificada la solicitud o necesidad del usuario, en esta fase se procede a **analizar la situación** y a **determinar el procedimiento adecuado** para proporcionar una respuesta o solución efectiva.



## Seguimiento

Una vez proporcionada la asistencia, si la solicitud del usuario **no ha sido completamente resuelta**, es necesario **realizar un seguimiento diligente** y garantizar la **implementación de una solución efectiva**, asegurando así la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los procedimientos institucionales.

## Definir tiempos de respuesta

Cuando no sea posible brindar una **solución inmediata**, se deberá **acordar con el usuario un plazo estimado** para la respuesta o resolución de su solicitud.

Es fundamental **realizar actualizaciones periódicas** sobre el estado del trámite, informando al usuario del **progreso y los avances**, especialmente cuando la

atención requiera un tiempo prolongado para su resolución.

### Cierre

Esta fase consiste en **recopilar los comentarios del usuario** respecto a su experiencia con el servicio de atención, con el objetivo de **contribuir a la mejora continua** de los procesos y garantizar un servicio de alta calidad en el futuro.

Se deben considerar las siguientes acciones:

- **Indagar si el usuario requiere consultas o solicitudes adicionales** antes de concluir la atención.
- En caso de existir **compromisos pendientes**, informar al usuario sobre el plazo **aproximado de respuesta**.
- **Despedirse de manera cortés**, asegurando una conclusión respetuosa de la interacción.
- **Disponer de mecanismos de evaluación del servicio** y/o buzones de sugerencias, manteniéndose siempre receptivo a la retroalimentación del usuario.

### Atención telefónica y virtual

TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES
Atender la llamada con celeridad. Evitar que timbre más de tres veces.	Saludar amablemente	Desarrollar una estrategia comunicación clara.
Iniciar con el saludo y la identificación del funcionario que atiende la llamada. Buenos días/tardes/ Universidad Surcolombiana, le habla (nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?	Redactar de manera clara y concisa, en lenguaje formal y entendible para la persona que lo recibe.	Analizar la actividad y el tipo de problemas que se plantean.
Usar lenguaje formal: Evitar expresiones inapropiadas que puedan considerarse como falta de profesionalismo, en su lugar, usar términos neutros y respetuosos como: Señor, señora o el nombre del usuario.	Verificar la ortografía y gramática	Identificar tendencias de solicitud de información.
Manejar el tono de voz, hablar con tono de voz claro y enérgico, volumen de voz mediano, controlar la velocidad, pronunciar correctamente las palabras, evitar a	No utilizar mayúsculas sostenidas.	Revisar frecuentemente los mensajes.



TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES
Escuchar atentamente sin interrupciones	No escribir en líneas de más de 70 caracteres.	Identificar si es posible dar respuesta inmediata
Tomar nota si es del caso	Ser concreto, los mensajes de correo electrónico muy largos, pueden volverse difíciles de entender.	Dar máxima prioridad a: Quejas de usuarios, solicitudes urgentes de servicios, productos y problemas o interrupciones de servicio.
No hablar con terceros mientras está atendiendo la llamada	Si necesariamente el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos, bien estructurados, esto ayuda a evitar malentendidos, confusiones u omisiones.	Hacer seguimiento de solicitudes.
Preguntar con quién tiene el gusto de hablar y referirse por su nombre durante la comunicación	Utilizar el mismo tipo de letra, se recomiendan las fuentes: Arial, Times New Roman, Georgia, Lucida y Verdana.	Uso del lenguaje, hablar en primera persona, adaptar el lenguaje según el público objetivo; las respuestas en comentarios deben ser cortas.
En caso de requerir poner al usuario en espera, informar al usuario y dar un tiempo aproximado para retomar la llamada.		Evitar publicaciones con recarga de información, ampliar la información a través de enlaces.
Agradecer el tiempo de espera al retomar la llamada		No censurar, borrar ni ocultar comentarios o publicaciones, esto puede interpretarse como censura; no estar a la defensiva, evitar entrar en controversias.
Si no es posible dar respuesta en ese mismo momento, tomar los datos de contacto del solicitante (nombre, teléfono y correo) y hacer el compromiso de realizar el debido escalamiento y seguimiento hasta dar una solución efectiva.		Direccionar las respuestas, si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de peticiones, quejas o reclamos direccionar al usuario hacia la Oficina de Atención al Ciudadano.
Despedirse de forma cortés y ofrecer asesoría adicional		

## Lineamientos para el manejo del correo institucional

### IMAGEN INSTITUCIONAL.

- Evitar personalizar los correos institucionales con fotografías o imágenes diferentes a las institucionales y remitirse al Manual de Identidad Institucional. <https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/nuestros-simbolos/>

### USO DEL CORREO INSTITUCIONAL.

- Los mensajes que llegan al correo institucional deben responderse desde la misma cuenta sin utilizar correos personales.
- No utilizar el correo institucional para suscripción a servicio de notificaciones, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos

### USO DE "PARA", "CC" Y "CCO"

- Las personas a las que se dirijan en el campo "para", son las personas que se esperan lean y respondan el mensaje.
- Las personas que se registran en la opción "CC" son personas que solo necesitan conocer la información.
- Usar la opción de copia oculta "CCO" para grupos de personas que no se conocen entre sí, con el propósito de proteger la privacidad.

### USO DE "RESPONDER A TODOS".

- Solo debe usarse cuando se requiera que todas las personas del correo electrónico necesiten conocer la respuesta.
- Si se recibe un mensaje masivo que requiere de una respuesta por individuo, solo se debe contestar a quién lo envió.

### DESCRIBIR EL ASUNTO.

- Este debe venir con una descripción breve y concisa.
- No es conveniente tratar múltiples temas en un solo correo, es preferible enviar varios mensajes, esto con el fin de evitar omisiones y/o confusiones.

### USO DE "ALTA PRIORIDAD".

- Se debe usar solo en casos verdaderamente urgentes, exceder su uso puede ocasionar que cuando se trate de algo verdaderamente urgente el mensaje sea ignorado.

#### BRINDAR INFORMACIÓN PRECISA.

- Evitar dar información innecesaria o irrelevante. Evitar plasmar emociones o sarcasmos, nunca usar expresiones irientes, irrespetuosas, o que puedan afectar o trasgredir derechos de los destinatarios o lectores.

#### RESPONDER CON PRONTITUD.

- Procurar mantener al mínimo los mensajes no leídos.
- Si se tiene la posibilidad de respuesta inmediata, esto mejora la experiencia del servicio; no obstante, dependiendo del tipo de solicitud, el plazo razonable es entre 1 y 3 días hábiles; y en todo caso, cumplir con los términos determinados en la Ley 1755 de 2015.
- Confirmar recibido.

#### PERSONALIZAR PLANTILLAS DE CORREOS.

- Si con frecuencia se solicita la misma información, tener plantillas de correo debidamente personalizadas para una mayor eficiencia.

#### ARCHIVOS ADJUNTOS.

- Guardar el archivo adjunto en un formato que sea de fácil acceso, uso y lectura en la mayoría de software.

#### DAR DEBIDO TRÁMITE SEGÚN CADA CASO.

- Identificar el tipo de solicitud.
- Dar respuesta al remitente explicando la solución propuesta.
- En caso de traslados, remisiones o compulsas de copias a otras dependencias y/o entidades, se deberá informar al remitente.

#### Asegurarse de que la solicitud o inquietud fue solucionada.

- Si no es posible dar respuesta en ese mismo momento, hacer el compromiso de realizar el debido escalonamiento y seguimiento hasta dar una solución efectiva.

#### INFORMAR LAS AUSENCIAS.

- Cuando se requiera ausentarse por periodos de tiempo, se debe configurar una respuesta automática que contenga la siguiente información: 1. Fecha y/o periodo que estará fuera de la oficina. 2. Indicar los datos de contacto del funcionario al que podrán recurrir para dar respuesta a cualquier solicitud.
- Esta respuesta automática DEBERÁ ser desactiva en su reintegro.

#### DESPEDIRSE DE FORMA CORTÉS.

- Al despedirse o finalizar el correo electrónico deberá utilizar igualmente lenguaje cortés, y en caso de que sea requerido, deberá ofrecer asesoría adicional indicando los datos de contacto.

#### USO DE FIRMA.

- La firma del correo electrónico debe contener el nombre completo, cargo, nombre de la dependencia, el nombre de la UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA, datos de contacto y correo electrónico.

## Conceptos

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

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

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

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

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

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

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

condiciones:

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

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

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución Política de Colombia

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

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

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

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

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