

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 1 de 9 |
| | | Código: IC-101 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

1. DEFINICIÓN

Son herramientas que fortalecen los diferentes canales de comunicación y optimizan la interacción de los ciudadanos con la Institución, al mismo tiempo, permiten brindar una atención de calidad, eficaz y oportuna a los requerimientos de los usuarios, acorde a los objetivos misionales y la aplicación de las políticas Institucionales.

2. ALCANCE

Aplica a todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad del Tolima

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

En relación con la legislación nacional y conforme a la Misión institucional, la Universidad del Tolima ha priorizado la calidad en el servicio de atención al ciudadano, como instrumento de gestión, con el fin de atender adecuada y oportunamente las solicitudes, peticiones y sugerencias de la comunidad en general, elevar el nivel de satisfacción de los servicios prestados, generar credibilidad, confianza, y fortalecer la imagen institucional.

La política y lineamientos del programa de Atención al Ciudadano, están enmarcados en normas constitucionales, legales y en los reglamentos propios de la entidad, razón por la cual son de obligatorio cumplimiento para todos los miembros de la institución, independientemente de su calidad de docentes o funcionarios o del tiempo y el sitio en donde desempeñen sus funciones.

En este sentido, es importante mencionar que con el propósito de satisfacer las necesidades, garantizar los derechos y brindar al usuario un servicio de calidad, amable, ágil y oportuno la universidad tiene establecido los siguientes canales.

| | | |
|--|--|--|
| ELABORÓ Profesional Oficina Atención al Ciudadano año | REVISÓ Profesional Oficina Atención al Ciudadano | APROBO Lider Proceso Gestión De La Información y la Comunicación |
| La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ” | | |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 2 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

- Escrito: Lo constituye el correo físico o postal y el formulario PQRSD dispuesto en la página Web de la Universidad del Tolima.
- Presencial: Al interior del campus universitario, se encuentra la oficina de atención al ciudadano que proporciona atención personalizada para el público general.
- Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la institución a través de las líneas telefónicas dispuestas para tal fin.
- Virtual: Lo constituye el correo electrónico institucional y el chat en línea institucional de la Universidad.

3.1.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

El usuario que ingresa a la oficina de Atención al ciudadano es recibido de manera cordial en un ambiente agradable que permite atender su requerimiento de manera eficiente y eficaz; se realiza un registro de la visita con el fin de alimentar la base de datos y generar estrategias que contribuyan a la mejora continua. Y sí el usuario manifiesta que fue atendido satisfactoriamente, se despide con amabilidad ofreciendo la continuidad del servicio si lo requiere.

3.1.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se verifica el estado del sistema (volumen de micrófono y demás herramientas), se procede a responder las llamadas con un saludo cordial de bienvenida, asumiendo la mejor disposición y claridad posible que genera confianza en el usuario y le permite comunicar su necesidad. El funcionario debe recibir la solicitud con toda atención y amabilidad, brindar la respectiva información y atender adecuadamente el requerimiento. Luego, se realiza el registro de la llamada con el propósito de alimentar la base de datos.

Finalmente se despide ofreciendo la continuidad del servicio y si se llenaron las expectativas del ciudadano, se procede a dar por terminada la conversación y agradecer por utilizar los servicios de la universidad. Por la contingencia de la pandemia Covid 19, fueron suspendidas líneas fijas y se diseñaron estrategias como la utilización de celulares móviles.

3.1.3. ATENCIÓN VIRTUAL (Correo Electrónico Institucional - Chat en línea Institucional)

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 3 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

Al dar respuesta por este canal, en el campo “Asunto” se debe definir el tema del mensaje; en el campo “Para” se debe registrar el destinatario y en el campo “CC” (con copia) adicionar las personas que requieran tener conocimiento del tema. Se inicia el mensaje con el saludo preestablecido y se redacta el cuerpo del mismo con información clara, precisa y eficaz.

En caso de que se requiera anexar documentos, estos deben estar en un formato fácil de abrir y no tan pesado.

Para finalizar, se despide cordialmente y se dejan los datos del remitente por si el usuario necesita comunicarse de nuevo.

3.2 DESCRIPCIÓN

| Nº | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|----|---|---|
| 01 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC. | La oficina de Atención al Ciudadano cuenta con las herramientas que permiten fortalecer los canales de comunicación entre el usuario y la Institución, con el objetivo de priorizar la calidad en el servicio de atención al Ciudadano. |
| 02 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | Con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios y garantizar sus derechos, el servicio de atención al ciudadano se oferta por diferentes canales: Atención Personalizada Atención Virtual-Correo Electrónico y chat en línea Atención Telefónica Satisfacción del Servicio Cada uno con su respectivo procedimiento, lo cual permite optimizar la capacidad de respuesta y atender satisfactoriamente los requerimientos. |
| 03 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | La Atención Personalizada se realiza por medio del contacto verbal directo, expresión corporal, dirigida a la solicitud del ciudadano. Todos los lineamientos deben ser consecuentes y apuntar a una excelente atención, brindar información confiable y pertinente para cada caso. se reactivó la atención personalizada presencial por el retorno a la presencialidad. |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 4 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

| Nº | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|----|--|--|
| 04 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | En algunos casos particulares hay respuestas negativas a solicitudes, personas alteradas, reclamos y otros eventos que requieren una cultura de servicio y decisiones que fomenten la interacción amable y cordial entre el funcionario y el ciudadano. Para este tipo de eventos existen directrices especiales desarrolladas en el manual de protocolos. El Formato IC-I01-F01 nos permite evaluar los canales de atención. |
| 05 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | El canal telefónico requiere atención inmediata, utilizar un lenguaje claro, amable y confiable. Este medio de comunicación brinda información oportuna para satisfacer los requerimientos del usuario en un tiempo breve. |
| 06 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | El Canal virtual está constituido por el Chat en Línea y el Correo Institucional, maneja un lenguaje puntual, sencillo y concreto de respuesta inmediata. En caso de necesitar información de canales adicionales se suministran los documentos como anexos a la información. |
| 07 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | El funcionario encargado de atender los canales de comunicación en la oficina de Atención al Ciudadano, debe hacerlo, siguiendo los pasos del Manual de Protocolos que contiene los lineamientos para todo tipo de atención, procedimientos y procesos. De igual forma, canaliza los registros de atención de los diferentes medios de comunicación en una base de datos, con el fin de soportar y presentar futuras estadísticas. |
| 08 | Técnico Administrativo y/o funcionario responsable del proceso adscrito a la OAC | El informe de Atención a los Canales contiene la información pertinente de cada usuario con datos como: fecha, nombre, ciudad, tipo petición o solicitud, extensión a la que se remite, género y medio de atención. Lo anterior se realiza con el fin de procesar estadísticas y tendencias de los requerimientos más frecuentes, e identificar las debilidades que se presenten, acciones que nos permiten generar estrategias de mejoramiento continuo. |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 5 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

4. BASE LEGAL

- Decreto 2623 de 2009, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3785 de 2013; política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Conpes 167 de 2013; estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción.
- Conpes 3292 de 2004; proyecto de racionalización y automatización de trámites.
- Conpes 3854 de 2016; política nacional de seguridad digital.
- Conpes 3654 de 2010; política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3649 de 2010; Política Nacional de servicio al Ciudadano.
- Decreto 1078 de 2015; Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 2405 de 2016; ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Resoluciones 3564 de 2015 del Min TIC.
- Decreto 1081 de 2015; capítulo 1, título 4 plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto Ley 019 de 2012, Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.
- Decreto Ley 2150 de 1995, Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo.
- Ley 190 de 1995; normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Resolución 1099 de 2017; procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Ley 1474 de 2011; normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014; se crea Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 6 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

- Ley 1757 de 2015; se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 850 de 2003; se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 2573 de 2014 lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición” Rendición de cuentas.
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan las medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecología.

5. REGISTROS

| Nº | IDENTIFICACIÓN | | ALMACENAMIENTO | | PROTECCIÓN | TRD | |
|----|----------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------|---------------------|-------------------|
| | Código Formato | Nombre | Lugar Archivo | Medio de archivo | Responsable de Archivarlo | Tiempo de Retención | Disposición Final |
| 01 | IC-I02-F01 | Evaluación Canales de Atención | Oficina Atención al Ciudadano | digital | Técnico Administrativo | 1 año | Eliminar |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 7 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

REGISTRO DE MODIFICACIONES

| VERSIÓN | FECHA | ÍTEM MODIFICADO | DESCRIPCIÓN |
|---------|------------|-----------------|--|
| | | | No aplica para la primera versión. |
| 2 | 13/10/2020 | 3.1 | Se agregó información contingencia pandemia covid 19 en relación a canales de atención presencial y telefónico |
| 2 | 13/10/2020 | 3.1.1 | Se agregó información contingencia pandemia covid 19 en relación a canales de Atención presencial |
| 2 | 13/10/2020 | 3.1.2 | Se agregó información contingencia pandemia covid 19 en relación a canales de Atención telefónica |
| 2 | 13/10/2020 | 3.2 | En Descripción paso 3 y 5 Se agregó información contingencia pandemia covid 19, en relación a la Atención personalizada y telefónica |
| 2 | 13/10/2020 | 4 | Se agregó Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 |

| | | | |
|---|------------|-------|---|
| 3 | 5/11/2021 | | Se cambió código IC-I01, versión 03, fecha de aprobación 05-11-2021. |
| 3 | 12/09/2022 | 3.1 | Se elimina la información relacionada con la modificación de los canales de atención presencial y telefónico debido a la contingencia por la pandemia del Covid 19. |
| 3 | 12/09/2022 | 3.1.1 | Se elimina donde se menciona que se suspende la atención presencial debido a la pandemia del Covid 19. |
| 3 | 12/09/2022 | 3.1.2 | Se elimina "Por la contingencia de la pandemia Covid 19, fueron suspendidas líneas fijas y se diseñaron estrategias como la utilización de celulares móviles". |
| 3 | 12/09/2022 | 3.2 | En el número 02 se eliminan los códigos para los siguientes instructivos : IC-I01-F01 Atención personalizada, IC-I01-F02 atención virtual-Correo electrónico y Chat en línea, IC-I01-F03 atención telefónica, IC-I01-F04 satisfacción del servicio. |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  Universidad del Tolima | GESTION DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTRUCTIVOS OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Página 8 de 9 |
| | | Código: IC-I01 |
| | | Versión: 04 |
| | | Fecha de Aprobación: 12-09-2022 |

| | | | |
|---|------------|-----|---|
| 3 | 12/09/2022 | 3.2 | En el número 04 se modifica: "El Formato GC-I01-F01 nos permite evaluar la satisfacción del servicio por este medio" por " El Formato IC-I01-F01 nos permite evaluar los canales de atención". |
| 3 | 12/09/2022 | 3.2 | En el número 05 se elimina lo siguiente: "Por la contingencia de la pandemia Covid 19, fueron suspendidas líneas fijas y se diseñaron estrategias como la utilización de celulares móviles." Y "El Formato IC-I01-F03 nos permite evaluar la satisfacción del servicio por este medio." |
| 3 | 12/09/2022 | 3.2 | En el número 06 se elimina: "El Formato IC-I02-F02 nos permite evaluar la satisfacción del servicio por este medio." |
| 3 | 12/09/2022 | 5 | En el número 01 se modifica el nombre del formato código IC-I01-P01 "Atención Personalizada" por "Evaluación Canales de Atención" |
| 3 | 12/09/2022 | 5 | Se elimina toda la información relacionada con los números: 02,03,04. Formatos codigos: GC-I02-F02; GC-I02-F03 y GC-I02-F04. |
| 3 | 12/09/2022 | | Se cambió código IC-I01, versión 04, fecha de aprobación 12-09-2022. |