

RESOLUCIÓN RECTORAL No. 1104

22 de septiembre de 2022

“Por la cual se adopta la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU. Digital, en el marco de la consolidación del Modelo Integrado de Planeación Gestión”

EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA,

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales, reglamentarias y estatutarias, principalmente las establecidas en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991 y las fijadas por las Leyes 1712 de 2014 y 1757 de 2015; actuando en virtud de lo establecido en el literal j) del artículo 39 del Acuerdo Directivo No. 087 de 2021, amparado en las demás normas concordantes vigentes adscritas a nuestro ordenamiento jurídico, y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de 1991 se dispuso en el artículo 2 los fines esenciales del Estado donde se busca servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
2. Que en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, se establecen las medidas necesarias para promover la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten. En igual sentido, el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014 indica que toda persona tiene derecho a conocer y acceder a la información pública. Por tanto, es necesario establecer los lineamientos institucionales para la atención a la ciudadanía.
3. Que mediante Resolución Rectoral No. 115 de 2019, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, con el fin de generar resultados para el cumplimiento de la misión Institucional.
4. Que en sesión No. 05 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevada a cabo el 25 de agosto de 2022, se estudiaron y aprobaron la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano.
5. Que, por lo anterior, se hace necesario adoptar la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Adoptar la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia como instrumentos que soportan en forma técnica y objetiva el compromiso de la Institución Universitaria frente al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

ARTÍCULO 2. La Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano, se encuentran enmarcadas en las Leyes 1712 de 2014 y 1757 de 2015 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

ARTÍCULO 3. Los Objetivos generales y específicos de la Política de Atención al Ciudadano son:

General:

Consolidar las competencias de la Institución Universitaria Digital de Antioquia a través del mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, mejorando el relacionamiento de la ciudadanía con la Institución de manera eficiente y eficaz.

Específicos:

- a. Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de las personas a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con la Institución Universitaria, bajo los principios de eficiencia y oportunidad, efectividad, calidad, información completa y clara, transparencia, buena fe, consistencia, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas y colaboración-información/servicios compartidos, teniendo presente las necesidades y expectativas del usuario de la Institución.
- b. Atender el requerimiento de las personas, que inicia con el ingreso de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias -PQRSFD-, a través de los diferentes canales de atención que la Institución ofrece, para posteriormente direccionarlos y dar una respuesta a las personas con su respectiva aplicación de mejora.
- c. Generar en las personas una experiencia de satisfacción de cara a la atención, servicio o información recibida por parte de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

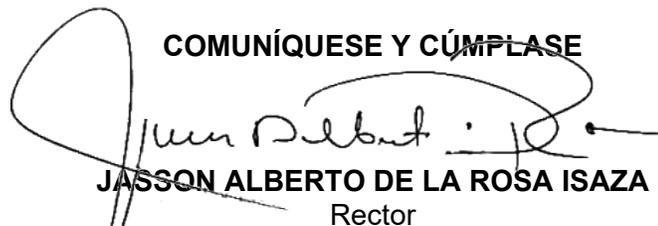
ARTÍCULO 4. La Política de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia tendrá el siguiente alcance:

El presente documento aplicará a la Institución Universitaria Digital de Antioquia en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; está dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la Institución, asimismo, a las personas e interesados en general que interactúen con la Entidad. La aplicación del presente documento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Institución Universitaria, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos y sus grupos de valor, iniciando con la identificación de sus necesidades y terminando en los planes de mejoramiento.

ARTÍCULO 5. De la presente Resolución Rectoral hacen parte integra los documentos técnicos denominados: “Política de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia”, el cual consta de 22 folios y “Protocolo de Atención al Ciudadano”, el cual consta de 16 folios.

ARTÍCULO 6. La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA
Rector

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró:	Santiago Ramírez Cardona	15/09/2022
Revisó:	María Teresa Aristizabal Naranjo	15/09/2022
Revisó:	Camilo Alexander Hurtado Castaño	22/09/2022
Revisó y Aprobó:	Leonardo Fabio Marulanda Londoño	22/09/2022
Revisó y Aprobó:	Jessica Andrea Agudelo Vélez	22/09/2022

Los anteriores, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad presentamos para firma.

Política Pública de Atención al Ciudadano

Centro Cívico de Antioquia Plaza de la Libertad,
Carrera. 55 #42-90 Interior 0101, Medellín, Antioquia

Política Pública de Atención al Ciudadano

Presentación	3
Marco normativo	5
2.1 Fundamentos Constitucionales:	5
2.2 Fundamentos legales y administrativos	5
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Alcance	9
Desarrollo de la política	9
5.1 Definiciones	11
5.2 Principios	12
5.3 Atributos	12
5.4 Componentes, programas y líneas de la política pública de atención al ciudadano	13
5.4.1 Área de intervención 1: Ventanilla hacia adentro	16
5.4.1.1 Programa: Somos IU Digital	16
5.4.1.2 Programa: Servicio al Ciudadano de Calidad a través de mejores prácticas	17
Reglas comunes para el manejo de solicitudes	18
5.4.1.3 Programa: Lineamientos para efectivizar el servicio:	19
Comunicación clara :	19
5.4.2 Área de intervención 2: Ventanilla hacia afuera	20
5.4.2.1 Programa: Contacto con los grupos de valor	20
Canales de comunicación efectivos:	20
Un servicio incluyente, eficiente, eficaz y accesible para la ciudadanía:	20
5.4.2.3 Programa: Reglas claras y trámite oportuno	20
Matriz de términos de respuesta:	21
5.4.2.4 Programa: Nivel de satisfacción en la atención recibida	21
Termómetro de la satisfacción:	21
Acción sin omisión:	21
6. Vigencia	21

7. Seguimiento monitoreo y evaluación	21
8. Referencias	22

1. Presentación

La Institución Universitaria Digital de Antioquia tiene como misión responder a las necesidades de formación integral, de cualificación de talento humano, de acceso al conocimiento, con una oferta educativa de calidad, innovadora y pertinente; para ello tiene el firme propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante el fortalecimiento de la relación de la institución con la ciudadanía enmarcada en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior, implica entender la transversalidad e integralidad del servicio al ciudadano, como una labor que compromete a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la entidad; y que requiere de la articulación, el compromiso y la gestión de recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta de trámites y servicios de la Institución.



Imagen 1: Tomada del micrositio - Trámites - IU Digital de Antioquia.

En este sentido, la Institución Universitaria establece la Política de Atención al Ciudadano como un compromiso explícito de la alta dirección, bajo las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que será liderada por el equipo de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia (Dimensión: Gestión orientada por resultados).

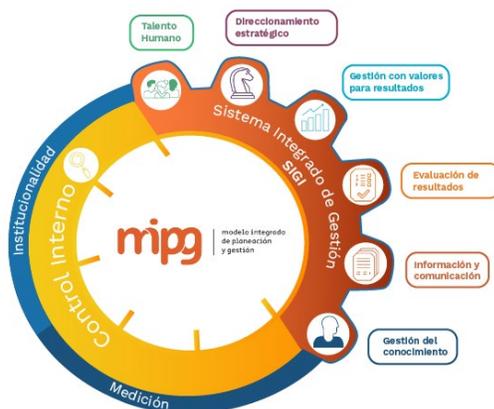


Imagen 2: Tomada de micrositio función pública.

Esta política se desarrolla desde dos áreas de intervención, la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, que contienen programas y líneas de acción integradas a los componentes interpuestos por el departamento de planeación para el cumplimiento y materialización de la misma.



Imagen 3: Tomada de micrositio función pública.

2. Marco normativo

2.1 Fundamentos Constitucionales:

La Constitución Política de Colombia y las directrices establecidas por el Departamento de Planeación de la Nación, se tomaron como un manual primordial para enrutar la elaboración de la Política Pública de Atención al Ciudadano. Para ello, es preciso tener en cuenta los siguientes artículos

Art. 1	Modelo del Estado
Art. 2	Fines del Estado
Art. 13	Libertad e igualdad frente a la ley
Art. 20	Libertad de expresión
Art. 23	Derecho fundamental de petición
Art. 74	Acceso a documentos públicos
Art. 79	Participación ciudadana
Art. 209	Función administrativa

Tabla 1: Elaboración propia - Artículos Constitucionales.

2.2 Fundamentos legales y administrativos

Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y
-----------------	--

	entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1757 de 2015	Estatuto de participación democrática
Decreto 1499 de 2017	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 1955 de 2019	Por la actual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2080 de 2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano
Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano	Departamento Nacional de Planeación
Resolución Rectoral 115 de 2019	Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

Tabla 2: Elaboración propia - Fundamentos legales y normativos.

3. Objetivos

a. Objetivo general

Consolidar las competencias de la Institución Universitaria Digital de Antioquia a través del mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, mejorando el relacionamiento de la ciudadanía con la institución de manera eficiente y eficaz.

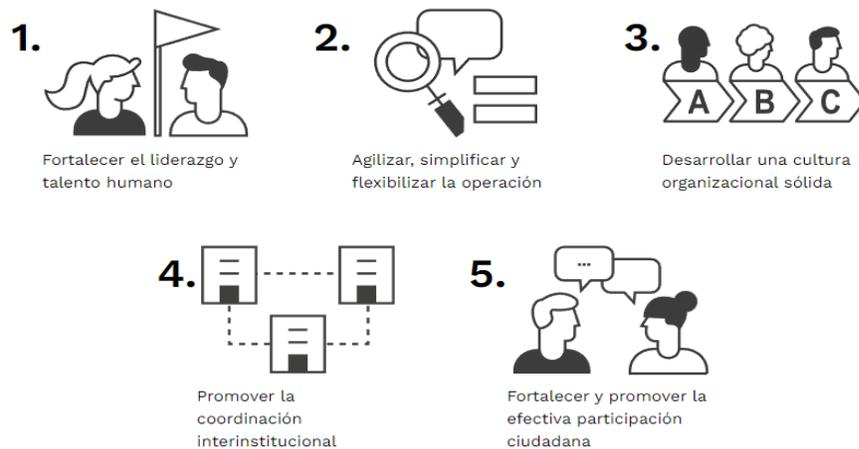


Imagen 4: Tomada de micrositio función pública.

b. Objetivos específicos

- A.** Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con la Institución Universitaria, bajo los principios de eficiencia y oportunidad, efectividad, calidad, información completa y clara, transparencia, buena fe, consistencia, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas y colaboración-información/servicios compartidos, teniendo presente las necesidades y expectativas del usuario de la Institución.
- B.** Atender el requerimiento de los ciudadanos, que inicia con el ingreso de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias –pqrsfd, a través de los diferentes canales de atención que la Institución ofrece, para posteriormente direccionarlos y dar una respuesta al ciudadano con su respectiva aplicación de mejora.
- C.** Generar en los ciudadanos una experiencia de satisfacción de cara a la atención, servicio o información recibida por parte de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

4. Alcance

El presente documento aplicará a la Institución Universitaria Digital de Antioquia en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; está dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la Institución. Asimismo, está dirigido a los ciudadanos e interesados en general que interactúan. La aplicación del presente documento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Institución Universitaria, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos y sus grupos de valor Iniciando con la identificación de sus necesidades y terminando en los planes de mejoramiento.

5. Desarrollo de la política

La Institución Universitaria Digital de Antioquia enmarca el inicio de una nueva propuesta de acceso a una Educación Superior de calidad, creadora de oportunidades y movilidad social. Esto significa que la población encontrará en la IU Digital una alternativa real para acceder al mercado laboral y al mundo del emprendimiento con fortalezas ciudadanas y disciplinares. Es así como mediante la estructuración, consolidación y formalización de la Política de Atención al Ciudadano, atendiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Institución Universitaria Digital de Antioquia consolida acciones que incluye:

- I. Dimensión gestión con valores para el resultado: buscando una perspectiva de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado con un enfoque de diálogo directo y equilibrio en las expectativas que tiene el ciudadano hacia el Estado.

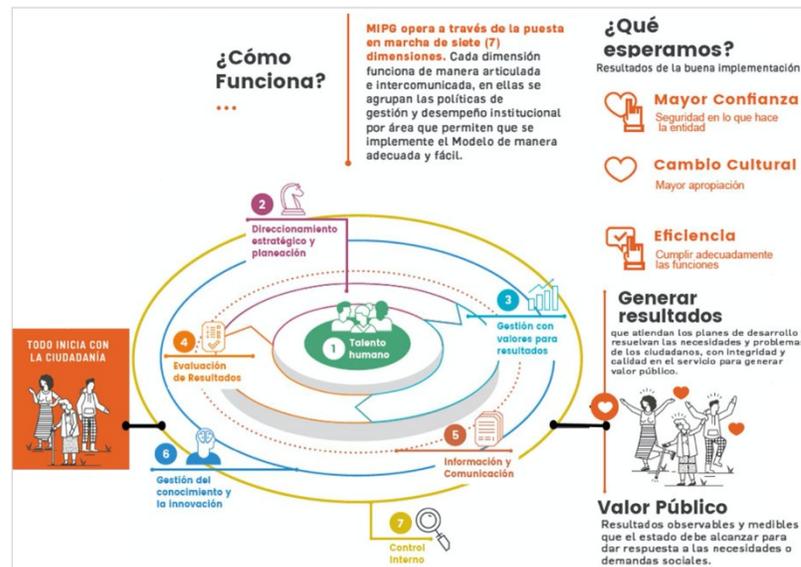


Imagen 5: Tomada de micrositio función pública.

- II. Bajo el enfoque de un Estado abierto se busca que el ciudadano sea un aliado de la administración pública, buscando gobernar con ellos.
- III. La dimensión de gestión con valores para resultados comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento Conpes 3785.
- IV. Respecto a la ventanilla hacia adentro, se da para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

Para el desarrollo de la política se debe tener presente los lineamientos entregados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación (2020):

- A. Esta política debe orientar a las entidades sobre cómo formular acciones para garantizar las condiciones y capacidades institucionales que permitan una efectiva apertura al diálogo con los diferentes grupos de valor de cada institución pública, y el acceso real y efectivo a sus derechos.
- B. Se establecieron 4 escenarios en los que un ciudadano o grupo de valor busca interactuar con la entidad:
 - . Ciudadano que consulta información pública.
 - a. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
 - b. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
 - c. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

d.



Imagen 4: Tomada de micrositio función pública.

El presente documento enfocará su atención en los primeros tres pilares. Lo anterior, basándonos en que la IU.Digital de Antioquia, cuenta actualmente con una Política de participación ciudadana que cubre a cabalidad la cuarta instancia enunciada por el DNP.

5.1 Definiciones

Las siguientes son definiciones permitirán conocer el desarrollo de los temas planteados en el presente documento:

- I. **Garantía fundamental.** El derecho de petición se encuentra contenido en la Carta Constitucional en la clasificación de fundamental (artículo 23) razón por la cual es merecedor de un tratamiento especial; se debe garantizar siempre el cumplimiento del mismo, pues en caso de vulneración o potencial amenaza por la acción u omisión de particulares y/o autoridad pública, el titular del derecho tiene la posibilidad de amparar su protección a través del mecanismo de acción de tutela (artículo 86 Constitución Política)
- II. **Petición:** Es el Derecho que tiene toda persona de elevar solicitudes a la Institución Universitaria Digital de Antioquia por razones de interés general, interés particular o consulta. No tiene ningún costo ni requiere de un abogado para interponerla.
- III. **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción respecto a la actuación u omisión de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.
- IV. **Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- V. **Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción o reconocimiento por el cumplimiento en los servicios ofrecidos por la Entidad o por el desempeño satisfactorio de uno de nuestros funcionarios.
- VI. **Sugerencia:** Es la recomendación o propuesta que formula un ciudadano para procurar la mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- VII. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

- VIII. **Solicitud de información:** Es el requerimiento para acceder a información sobre decisiones, actuaciones, funciones y obligaciones de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.
- IX. **Solicitud de documentos:** Es el requerimiento orientado a obtener acceso a copias de documentos autoría de la Entidad o que reposan en nuestros archivos. Los costos de la expedición de dichas copias estarán a cargo del solicitante, de acuerdo con las tarifas fijadas previamente por la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

5.2 Principios

La política de atención al ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia se rige por los siguientes principios para garantizar el disfrute efectivo de los derechos de los ciudadanos:

- I. **Calidad.** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.
- II. **Eficiencia y oportunidad.** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- III. **Efectividad.** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- IV. **Información completa y clara.** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- V. **Transparencia.** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- VI. **Principio de buena fe en las actuaciones.** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- VII. **Consistencia.** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
- VIII. **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas.** La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- IX. **Colaboración - Información/servicios compartidos.** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

5.3 Atributos

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Institución debe desarrollar la gestión de su atención al ciudadano a partir de estos principales atributos:

- I. **Incluyente.** Disponer de canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.
- II. **Digno.** Brindar a la ciudadanía la atención solicitada de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- III. **Oportuno.** Responder a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- IV. **Claro.** Considerar la información que necesita el ciudadano y entregarla de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- V. **Transparente.** Hacer seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las dependencias y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- VI. **Imparcial.** Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y al momento de decidir.
- VII. **Lenguaje claro.** Pretende facilitar en mayor proporción la comunicación de calidad y claridad en la interacción de todos los usuarios e interesados con cada una de las dependencias institucionales. Asimismo, busca animar en la ciudadanía la capacidad de efectivizar el goce de sus derechos, principalmente el acceso a la información de manera clara.

5.4 Componentes, programas y líneas de la política pública de atención al ciudadano

En el marco de la Política de atención al ciudadano, se definen dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, ejes que integran los procesos internos de la Institución, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios.

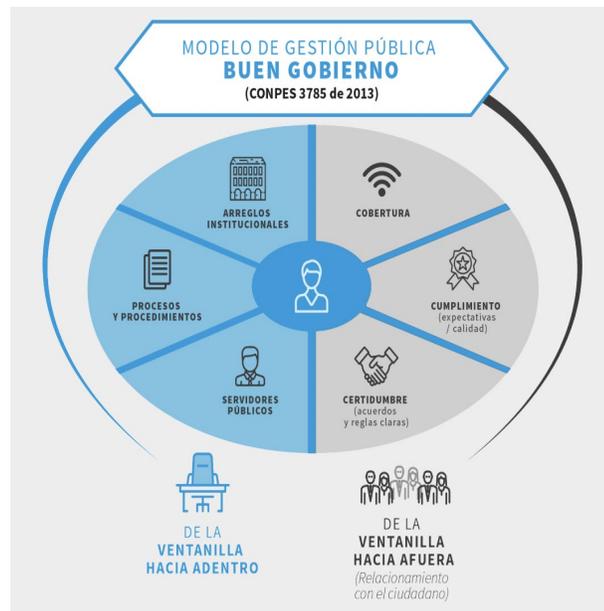


Imagen 5: Tomada de micrositio función pública.

A partir de estos dos ejes de intervención se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía. La presente política pretende tomar los componentes propuestos por el ABC Servicio al ciudadano e integrarlos a los programas y lineamientos de la IU Digital de Antioquia.

Área de intervención de acuerdo a la PP	Componentes conforme al ABC	Componentes de la PP IU Digital de Antioquia	Programas y Lineamientos establecidos por la IU Digital de Antioquia	¿Qué esperamos de cada programa?	Producto
Ventanilla hacia adentro	A. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales)	Somos IU Digital	<ol style="list-style-type: none"> Boletín seamos IU Digital termómetro de percepción 	<ol style="list-style-type: none"> Informar a la ciudadanía sobre los trámites que les resulte necesarios y beneficiosos Medir de cara a nuestros colaboradores la pertinencia de los servicios 	<ol style="list-style-type: none"> Boletín Encuesta
	B. Mejoramiento de procesos y procedimientos (Procesos y procedimientos)	<ol style="list-style-type: none"> Servicio al Ciudadano de Calidad a través de 	<ol style="list-style-type: none"> Conociendo nuestros grupos de valor 	<ol style="list-style-type: none"> Comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés. 	<ol style="list-style-type: none"> Caracterización Reglamento para PQRSFD

		mejores prácticas	2. Reglas comunes para el manejo de solicitudes	2. Solicitud sea atendida por el canal oportuno y dentro del término de ley	
	C. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía (Servidores públicos)	1. Lineamientos para efectivizar el servicio	1. Comunicación clara	1. Generar mayor comprensión en la comunicación con la IU. Digital	1. Campaña de comunicación Guía de lenguaje claro
Ventanilla hacia afuera	D. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura)	1. Contacto con los grupos de valor	1. Canales de comunicación efectivos 2. Un servicio incluyente, eficiente, eficaz y accesible para la ciudadanía	1. Fortalecimiento canales de atención a la ciudadanía 2. Promover interacción con personas discapacitadas	1. Apartado dentro protocolo de atención al ciudadano 2. Plan de acción en términos de accesibilidad
	F. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre)	1. Reglas claras y trámite oportuno	1. Matriz de términos de respuesta	1. Dar a conocer a la ciudadanía los términos legales para tramitar sus solicitudes.	1. Matriz de transparencia
	E. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio.	1. Nivel de satisfacción en la atención recibida	1. Termómetro de la satisfacción 2. Acción sin omisión	1. Medir pertinencia de servicios y evaluar oportunidades de mejora 2. Permitirá tomar acciones preventivas y correctivas en la atención al ciudadano (mejora continua)	1. Encuesta 2. Ciclo PHVA

Tabla 3: Plan de acción de la PP: Elaboración propia - Fuente - ABC Servicio al ciudadano

5.4.1 Área de intervención 1: Ventanilla hacia adentro

De la ventanilla hacia adentro hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad.

5.4.1.1 Programa: Somos IU Digital

Objetivo del programa: Determinar los lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio al ciudadano como un proceso estratégico por medio del reconocimiento de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.

- **Boletín seamos IU Digital:**

Realizar un boletín informativo que presente los servicios y trámites ofertados por la Institución, con lo anterior se busca informar a la ciudadanía sobre los trámites que para ellos resulten necesarios y beneficiosos. La publicación del boletín se realizará de manera semestral en el sitio web oficial y las redes sociales de la entidad.

Aplazamiento del semestre	Cancelación de la matrícula académica	Carnetización	Certificado de notas	Certificados y constancias de estudios
Contenido del programa académico	Cursos intersemestrales	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Grado de pregrado y posgrado
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	Inscripción aspirantes a programas de pregrado	Matrícula a cursos de idiomas	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado
Movilidad académica	Registro de asignaturas	Reingreso a un programa académico	Renovación de matrícula de estudiantes	Transferencias de estudiantes de pregrado

- **Termómetro de percepción:**

En procura de la calificación interna y en búsqueda de contar con una percepción alta en lo referente a calidad, se implementará una encuesta de percepción aplicada a los funcionarios, contratistas y demás colaboradores para medir la pertinencia de

los servicios ofertados por la Institución.

5.4.1.2 Programa: Servicio al Ciudadano de Calidad a través de mejores practicas

Objetivo del programa: Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor.

- **Conociendo nuestros grupos de valor:** Realizar la identificación de la población que accede a los servicios y que interactúa con la Institución Universitaria es esencial para comprender y dar respuesta oportuna las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Gracias a los resultados obtenidos podemos determinar que con respecto a los grupos étnicos contamos con diversidad y esto implica que la información de interés debe ser entregada a dichos grupos en su lengua nativa. En lo referente a la expresión de género se debe implementar en cada formulario un desplegable que permita seleccionar no solo la opción femenino o masculino, sino también una opción que acoja a las personas que no se sienten identificadas con dichos géneros.

Por parte de la dirección de planeación se realizó dicha caracterización y con ello se logra evidenciar la participación de diferentes grupos étnicos en nuestra oferta institucional:

Grupos étnicos

La IU Digital de Antioquia cuenta con diferentes grupos étnicos, nos engrandece ser parte de la diversidad cultural
De estas 3 categorías encontramos muchas más subcategorías de grupos étnicos, conozcámoslos:



Imagen 6: Tomado de caracterización grupos de valor (2021)

- Dentro de nuestra población contamos con miembros de la comunidad LGBTQIA+, defendemos y respetamos la diversidad:

Expresión de género

En la IU Digital de Antioquia defendemos y promovemos el respeto por la diversidad



Imagen 7: Tomado de caracterización grupos de valor (2021)

- *Reglas comunes para el manejo de solicitudes*

Estableciendo las reglas comunes para el trámite efectivo de cada solicitud presentada por la ciudadanía. Con lo anterior, se pretende que cada solicitud sea atendida por los canales ideales y dentro del término oportuno.



Página web



Vía telefónica

Tipo de solicitud	Términos de respuesta
Peticiones	15 días hábiles
Solicitud de documentos, copias e información	10 días hábiles
Solicitud de conceptos en materia de competencia	30 días hábiles
Peticiones gubernamentales	Definidos por el peticionario

5.4.1.3 Programa: Lineamientos para efectivizar el servicio:

Objetivo del programa: Mejorar la atención al ciudadano a través de la puesta en común de la Guía de Lenguaje Claro de la IU Digital de Antioquia.

● *Comunicación clara :*

Buscando generar en el ciudadano una mayor comprensión en la comunicación con la Institución Universitaria Digital de Antioquia:



Gráfica 1: Elaboración propia.

De manera adicional traerá los siguientes beneficios a la comunicación interna y externa:



Gráfica 2: Elaboración propia con insumos del DNP

5.4.2 Área de intervención 2: Ventanilla hacia afuera

De la ventanilla hacia afuera hace referencia a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos.

5.4.2.1 Programa: Contacto con los grupos de valor

Objetivo del programa: Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor a través lenguaje claro para facilitar la comunicación, interacción y en definitiva, la relación entre la ciudadanía y la Institución.

Líneas de acción:

- Canales de comunicación efectivos:

Adoptar estrategias de interactividad y fortalecer canales como el chat virtual, sitio web (Siempre), correos electrónicos y redes sociales para interactuar e instaurar PQRSDF, estableciendo horarios de atención garantizando y promoviendo la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de servicios. Lo anterior, deberá desarrollarse bajo los parámetros establecidos por la Guía de Lenguaje Claro de la IU Digital de Antioquia. Estos canales deben estar diseñados estratégicamente en aras de que la ciudadanía conozca de la existencia institucional, sus competencias y beneficios que se entregan a los ciudadanos.

- Un servicio incluyente, eficiente, eficaz y accesible para la ciudadanía:

Si bien el enfoque de la IU Digital de Antioquia ha sido el ecosistema digital, es importante robustecer tanto con el canal offline (infraestructura) como el online. Este último será el canal principal de comunicación con la ciudadanía y deberá adoptar medidas necesarias que promuevan la accesibilidad a la población vulnerable, es decir, acciones orientadas a que la interacción de las personas con discapacidad sea más efectiva. Anualmente, se deberá realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad.

5.4.2.3 Programa: Reglas claras y trámite oportuno

Objetivo del programa: Disponer al ciudadano en una matriz, los términos legales establecidos para dar respuesta a las solicitudes radicadas

Líneas de acción:

- Matriz de términos de respuesta:

La IU Digital de Antioquia deberá emprender una matriz que permitirá a los ciudadanos, conocer los términos de respuesta de ley; asimismo, los demás grupos de valor, tendrán la información precisa y contundente, dejando las reglas de respuesta claras.

5.4.2.4 Programa: Nivel de satisfacción en la atención recibida

Objetivo del programa: Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Líneas de acción:

- Termómetro de la satisfacción:

En búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos y vigilados, se implementarán encuestas de satisfacción tendientes a medir la pertinencia a sus solicitudes para alcanzar la oportunidad de mejora de los servicios de la entidad.

- Acción sin omisión:

En consideración a los resultados que arrojen las diferentes mediciones, se implementarán los mecanismos tanto preventivos como correctivos necesarios, que conlleven al cumplimiento de las necesidades de los vigilados, usuarios y ciudadanos. Para ello, se deberá plantear un modelo PHVA que estandarice el proceso de forma integral.

6. Vigencia

Esta Política de Servicio al Ciudadano ha sido aprobada y adoptada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión y tiene vigencia desde que se expida el acto administrativo (Resolución Rectoral.)

7. Seguimiento monitoreo y evaluación

De acuerdo con el DNP (2017: 20), el seguimiento a políticas públicas se entiende como un proceso continuo y sistemático de recolección y análisis de información que permite determinar el grado de avance hacia las metas gubernamentales, de tal forma que retroalimente el ciclo de la gestión pública. De allí que la política pública de atención al ciudadano se evaluará en primer término mediante informes mensuales numéricos en los que se plasman la cantidad de solicitudes recibidas por cualquier medio de la entidad, de manera posterior son clasificadas por solicitudes de información o derechos de petición formales, felicitaciones, entre otros, dependencia responsable

de dar respuesta, estado de la gestión y recomendaciones presentadas por Secretaría General a la Oficina Asesora de Auditoría Interna de conformidad con la Resolución 1519 de 2020 en su anexo 2 “Estandarización de contenidos”, específicamente en el numeral 4. “Planeación, Presupuesto e Informes”, aspecto 4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

En ese orden de ideas, se establece un mecanismo de monitoreo para garantizar la aplicación de la política pública a través del seguimiento al reporte de informes por parte de los funcionarios que, en representación de la IU Digital de Antioquia, asisten a diferentes Comités interinstitucionales, particularmente aquellos en los cuales se facilita la interacción con la ciudadanía y grupos de valor. El diseño de una herramienta que permita facilitar el seguimiento a los compromisos adquiridos por la Institución Universitaria Digital de Antioquia, en el marco del desarrollo de los eventos de participación ciudadana. Sumado a ello, se busca facilitar los contactos con Veedurías Ciudadanas y su vinculación al proceso de gestión institucional y monitorear la publicación de los eventos asociados a la Participación Ciudadana en el Calendario de Actividades Institucionales. Finalmente, se pretende elaborar de forma trimestral un informe de seguimiento a la estrategia de Atención al Ciudadano en general y semestralmente presentar sus resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En complemento a dicho control, se requerirá un informe cada tres meses a todas las áreas involucradas.

8. Referencias

- Artículo 14 Ley 1755 de 2015* (L. 1. Ley 1755, Compiler). (2015). Artículo 14 CONPES 3816, 2014, C. (n.d.). *Documento CONPES 3816 - 2014*.
- Decreto 2591 de 1991* (Constitución Política de Colombia, Compiler; Constitución Política de Colombia ed., Vol. Constitución Política de Colombia). (1991). Constitución Política de Colombia. Constitución Política de Colombia
- Las Políticas Públicas y su Ciclo*. (2015, 02 11). Comprehensive Evaluation. Retrieved 11 18, 2021, from <https://totaleval.wordpress.com/2015/02/11/las-politicas-publicas-y-su-ciclo/>
- Ley 1757, Arti. 60 y 61*. (n.d.).
- Ley 393 de 1997* (L. 393, Compiler). (1997). Ley 393 de 1997. Ley 393 de 1997
- Ley 850 de 2003* (L. 393, Compiler). (1997). <https://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-ii/capitulo-4/>

Esta licencia permite a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de esta obra de manera no comercial y, a pesar que sus nuevas obras deben siempre mencionar a la IU Digital y mantenerse sin fines comerciales, no están obligados a licenciar obras derivadas bajo las mismas condiciones.



IU Digital
de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DIGITAL DE ANTIOQUIA

Protocolo de Atención Al Ciudadano

Centro Cívico de Antioquia Plaza de la Libertad,
Carrera. 55 #42-90 Interior 0101, Medellín, Antioquia

Tabla de contenido

1.Presentación	2
2.Objetivos:	2
3.Alcance del protocolo:	2
4.Atributos del buen servicio:	3
5.Principios	3
6.Componentes de la comunicación:	4
7.Etapas de la atención al ciudadano	5
8.Canales de atención:	6
9. Formalidades en la atención al ciudadano:	6
10. protocolo de atención en el canal presencial:	7
11. Protocolo de atención canal telefónico:	9
12. Protocolo de atención en canales virtuales:	9
13. Protocolo de atención en canales escritos:	10
14. Atención preferencial:	10
15.Glosario:	13

1. Presentación

El presente documento se encuentra enmarcado bajo la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y su normatividad, tales como el Decreto 1082 de 2015 (Decreto Único de Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional), Decreto 2623 de 2009 (por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano) y CONPES 3785 del 2013 (Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano).

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, según lo consagrado en el artículo 2 de la Constitución Política de la República de Colombia de 1991, donde se busca servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

El protocolo de atención al ciudadano determina las pautas de comportamiento de los colaboradores de la Institución Universitaria Digital de Antioquia en el relacionamiento con los diferentes grupos de valor identificados en la entidad.

Este documento tiene como propósito consolidarse como una herramienta del Proceso Estratégico Institucional, en la medida que unifica la manera en cómo deben brindarse los servicios a los ciudadanos a través de los diferentes canales habilitados por la entidad, tanto en los mecanismos virtuales como presenciales, de manera tal que se eviten las situaciones donde se actúe a través de la improvisación o el desconocimiento.

2. Objetivos:

- a. Definir las guías y pautas de comportamiento que deben cumplir los colaboradores, en su relación con los grupos de valor de la IU. Digital en los diferentes canales de atención, para garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas.
- b. Determinar criterios de atención preferencial para los grupos de valor que interactúan con la entidad, de manera tal que se les facilite el acceso a los trámites y servicios institucionales

3. Alcance del protocolo:

El presente documento define como Protocolo del Servicio al Ciudadano de la IU. Digital una guía de atención con orientaciones básicas, acuerdos y métodos aplicados por los colaboradores de la entidad para los ciudadanos que acceden a la información pública de la Institución a través de trámites o servicios; es entonces este documento una herramienta para toda la IU. Digital, en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa con

las personas de los grupos de valor identificados, describiendo entre otros aspectos: los canales de servicio, los elementos comunes de todos los mecanismos ,formas de interacción del personal de la entidad con los grupos de valor (presencial, virtual, telefónico), incluye también contenido relacionado a los derechos y deberes de los ciudadanos y colaboradores.

4. Atributos del buen servicio:

a. Incluyente. Disponer de canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.

b. Digno. Brindar a la ciudadanía la atención solicitada de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

c. Oportuno. Responder a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.

d. Claro. Considerar la información que necesita el ciudadano y entregarla de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.

e. Transparente. Hacer seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las dependencias y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

f. Imparcial. Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y al momento de decidir.

g. Lenguaje claro. Pretende facilitar en mayor proporción la comunicación de calidad y claridad en la interacción de todos los usuarios e interesados con cada una de las dependencias institucionales. Asimismo, busca animar en la ciudadanía la capacidad de efectivizar el goce de sus derechos, principalmente el acceso a la información de manera clara

5.Principios

a. Calidad. Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.

b. Eficiencia y oportunidad. La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

c. Efectividad. Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

d. Información completa y clara. La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

e. Transparencia. Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

f. Principio de buena fe en las actuaciones. Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como de la Administración Pública.

g. Consistencia. El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.

h. Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas. La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

i. Colaboración - Información/servicios compartidos. Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

6. Componentes de la comunicación:

a. Escucha activa: Habilidad que consiste en además de oír al ciudadano acompañarlo a través de comprender cómo se expresa el mismo a nivel emocional, corporal y verbal para darle una atención integral a su necesidad. Aspectos a tener en cuenta al momento de la escucha:

- No interrumpir al interlocutor mientras habla.
- Eliminar distracciones tales como uso de celulares, computadores, atención en llamadas
- Manejar adecuadamente las emociones.
- Preguntar información que sea necesaria para tener claridad absoluta de la situación.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo de cara al interlocutor.

b. Comunicación no verbal: componente fundamental en el relacionamiento con la atención al ciudadano y los grupos de valor, que determina en gran medida la calidad de la atención, a manera enunciativa se desarrollan los siguientes elementos con el ánimo de fortalecer los mismos:

- **Contacto visual:** Se debe mirar al interlocutor mientras se habla y escucha, este aspecto materializa en la comunicación aspectos de confianza, interés y seguridad en la comunicación.

-**Posturas corporales:** Procurar una postura recta en la espalda con acercamiento inclinado hacia el interlocutor.

-**Distancia / proximidad:** procurar una medida intermedia que permita cercanía con el ciudadano sin invadir su esfera de integridad.

-**Gestos:** Permiten dar más énfasis a la comunicación, los que se realizan con las manos refuerzan el mensaje verbal, según la expresión utilizada pueden generar acercamiento o rechazo con el ciudadano.

-**Expresión facial:** En la comunicación no verbal, es la parte del cuerpo que en mayor medida refleja las emociones, razón por la cual se debe procurar aprender a manejar las expresiones en esta zona corporal, principalmente la relacionada a la mirada.

-**La voz:** el cambio de tono y el volumen permiten dar pautas determinadas en la comunicación, se debe procurar un tono de voz amable, utilizar palabras con un lenguaje claro y sencillo, vocalizar adecuadamente, hablar despacio, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo.

7.Etapas de la atención al ciudadano

a. Previas a la atención:

- Divulgar los servicios y trámites brindados por la Institución Universitaria
- Informar sobre los canales habilitados para la atención a la ciudadanía tanto presenciales como virtuales
- Actualizar de manera constante la información otorgada al ciudadano

b. Durante la atención:

- Brindar la información necesaria sobre el trámite o servicio, indicar el avance, tiempo de espera o respuesta y pasos a desarrollar.
- Requerir documentos o información necesaria para atender adecuadamente la solicitud.

-Explicar de manera detallada las etapas a desarrollar en el trámite o servicio, con el fin de garantizar una información completa y oportuna para el ciudadano.

c. Posteriores a la atención:

- Informar al ciudadano sobre los medios en los cuales puede acceder al seguimiento de la solicitud.

-Evaluar la percepción del ciudadano y su nivel de satisfacción cuando haya finalizado la prestación del servicio.

- Implementar acciones de mejora

d. Retroalimentación final con el ciudadano:

- De manera presencial o virtual se debe determinar en condiciones de oportunidad e idoneidad como fue el nivel de satisfacción del ciudadano con la prestación de la atención recibida, indagando por aspectos tales como amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad de la información, imagen de la entidad, claridad en la información recibida y aspectos por mejorar.

8. Canales de atención:

a. Presencial: Carrera 55 número 42-90 interior 0101, Centro Cívico de Antioquia Plaza de la Libertad-Horario de atención de lunes a viernes 8:00 am a 11:45 am y 1:15pm a 5:00pm

b. Virtuales:

- **Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y línea telefónica: (604) 5200750** -Horario de atención de lunes a jueves 8:00 am a 11:45 am y 1:15pm a 5:00pm y viernes 8:00 am a 11:45 am y 1:15pm a 4:00 pm.

-**Correo electrónico:** atencionalciudadano@iudigital.edu.co

8.2.3Página Web, Micrositio SIEMPRE – PQRSFD:

<https://www.iudigital.edu.co/Paginas/default.aspx>

9. Formalidades en la atención al ciudadano:

Deben utilizarse tanto en la atención presencial como en la que se brinda a través de la virtualidad (llamadas telefónicas):

a. Para los colaboradores de atención al ciudadano

- **Saludo:** Atención al Ciudadano, IU. Digital, buenos días / buenas tardes te habla "*Nombre del colaborador*" ¿Con quién tengo el gusto? ¿Cómo te encuentras el día de hoy? ¿en qué te puedo colaborar/servir?
- **Despedidas:** Señor (a) "*Nombre del ciudadano*" ¿algo más en que te pueda colaborar? Que tengas un feliz resto de día, con el mayor de los gustos siempre
- **Agradecimiento:** Nos encanta saber que se ha sentido a gusto con nuestra atención /gestión.
- **Direccionamiento en situaciones difíciles:** Señor/señora "*nombre del ciudadano*" entiendo que esta situación te genera malestar / comprendo perfectamente lo que me dice, te solicito un poco de paciencia para darle trámite a su solicitud/ necesidad.
- **Direccionamiento a otra entidad o funcionario:** Señor/señora "*nombre del ciudadano*" para la necesidad o solicitud que requieres gestión, debes ir ante "*nombre de la entidad y/o funcionario*" ubicado en "*indicar dirección y horarios de atención*".

b. Formalidades personal de seguridad y vigilancia:

- **Saludos y direccionamiento en el caso de atención presencial:** Señor /Señora Bienvenido a la IU. Digital ¿en qué podemos ayudarte el día de hoy? Por favor diríjase a los módulos de atención al Ciudadano / tome un turno / tienes atención preferencial dirígete al módulo con la señalización.
- **Despedidas:** Bienvenido (a) siempre a la IU. Digital
- **Direccionamiento en situaciones difíciles:** Señor / señora te pido amablemente que seas paciente y respetuoso con los colaboradores, ellos comprenden tu situación y harán todo lo posible para gestionar tu necesidad y/o solicitud.
- **Direccionamiento a otra entidad o funcionario:** Señor/señora "*nombre del ciudadano*" para la necesidad o solicitud que requieres gestión, debes ir ante "*nombre de la entidad y/o funcionario*" ubicado en "*indicar dirección y horarios de atención*"

10. protocolo de atención en el canal presencial:

Los colaboradores que brindan atención presencial cumplen un papel fundamental en el posicionamiento de la imagen Institucional razón por la cual deben procurar entre otros aspectos:

a. Generalidades:

- Cumplir los horarios de atención
- Cuidar de la presentación personal
- Mantener en orden el puesto de trabajo
- Usar un lenguaje adecuado, claro y sencillo

- Utilizar un tono de voz amigable y adecuado
- Evitar el consumo de alimentos en el espacio de trabajo
- Identificar que quiere saber el ciudadano, reconocer edad , nivel de formación, indagar sobre toda la información necesaria para tener claridad total sobre la gestión a realizar
- No usar diminutivos

b. Etapas de la atención:

-Contacto inicial con el ciudadano: se recomienda hacer contacto visual con los ciudadanos, brindar un saludo institucional” *Bienvenido a la IUDIGITAL, soy (nombre del colaborador) como puedo ayudarte el día de hoy “*, solicitar información para el registro , orientar sobre la oficina a la que deba dirigirse , brindar información con bases a documentos de la entidad sobre los requisitos exigidos para el desarrollo de trámite o servicio, indicar si hay un documento faltante para el desarrollo de la gestión.

-En el desarrollo de la atención: Escuchar activamente al ciudadano, comprender su necesidad y tener un lenguaje cercano, ubicarse en la posición del interlocutor y asumir en la gestión el mayor compromiso posible para el desarrollo de la solicitud o trámite de manera exitosa; utilizar lenguaje sencillo y claro sin el uso de tecnicismos, abreviaturas, legalismos y diminutivos.

-Si el trámite debe culminar en otro lugar: Indicar los motivos por los cuales el trámite debe desarrollarse en otro lugar, informar en caso de requerirse información de dirección, horarios de atención y documentos a presentar, si el trámite o servicio lo va brindar otro colaborador de la Institución indicar el nombre y verificar la atención, así : *Señor / señora “ nombre del ciudadano “ tu solicitud debe realizarse ante “ nombre de la entidad o colaborador “ ubicados en “indicar dirección y horarios de atención”*

-Si no es posible finalizar el trámite por parte del colaborador: Indicar los motivos, ofrecer disculpas por la situación, brindar alternativas de solución e indicar el proceso que debe seguir así; *Señor / señora “nombre del ciudadano” no es posible continuar con el trámite de tu solicitud porque “indicar motivos, por ejemplo, se requiere que presente una solicitud previa ante otra entidad, faltan documentos relevantes para la gestión de la solicitud” , entonces puede recibir su solicitud de manera incompleta y darte un plazo para que la completes / completar las actuaciones necesarias para posteriormente continuar con la gestión de tu solicitud”*

-Finalización de la atención: preguntar si tiene una necesidad adicional en la cual pueda ayudarle, agradezca por la oportunidad de atención y reiterar el compromiso en situaciones futuras; despedirlo de manera amigable, manifestar satisfacción por poderlo atender y solicitar la calificación del servicio.

Señor/ señora “nombre del ciudadano” ¿algo adicional en lo que te pueda ayudar? /Estamos siempre disponibles para acompañarte en tus solicitudes / fue con el mayor de los gustos poder atenderlo/ te invitamos a que califiques la atención que recibiste el día de hoy, se enviará vía correo electrónico una encuesta de satisfacción.

11. Protocolo de atención canal telefónico:

El contenido de las palabras y la forma de usarlas son elementos claves en esta modalidad de atención, pues en ella se requiere un mayor compromiso para transmitir al ciudadano la disponibilidad y amabilidad para el desarrollo de la atención, además de los protocolos que se deben cumplir en la modalidad de atención presencial se deben considerar los siguientes:

a. Generalidades:

- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización tales como chicles, dulces, lapiceros entre otros.
 - Disponer de una base de preguntas o respuestas que le permita acceder a información de los trámites institucionales ofertados.
 - Evitar hablar con terceros durante la llamada.
 - Utilizar un tono de voz amigable que permita transmitir el mensaje de disposición en la atención sobre la necesidad requerida.
 - Vocalizar de manera adecuada las palabras, sin omitir el pronunciamiento de alguna letra.
 - La velocidad en que se habla por teléfono debe ser inferior a la que se usa en persona
- Para esta modalidad de atención, deben tenerse presente los lineamientos del lenguaje claro de la entidad.

12. Protocolo de atención en canales virtuales:

Corresponde a la atención que se brinda a la ciudadanía a través de interacciones del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, esta atención se materializa en correos electrónicos institucionales, redes sociales (Facebook, Instagram , Twitter) y página web.

a. Generalidades:

- Remitir todas las pqrscd recibidas al correo de atención al ciudadano: atencionalciudadano@iudigital.edu.co-
- Utilizar las “keep notes” creadas desde el correo electrónico del Proceso de Atención al Ciudadano.

b. Aspectos para tener en cuenta en la atención virtual a través de correo electrónicos, redes sociales y pagina web:

- Organizar las ideas
- Diligenciar el formato de asunto
- Evitar expresiones de temporalidad
- Mensajes claros

- No utilizar mayúscula sostenida
- Establecer un pie de firma
- Evitar el uso de abreviaciones o emoticones
- Leer el contenido del correo electrónico antes de enviar, revisando en particular lo referido a ortografía y signos de puntuación.
- Utilizar las “keep notes” creadas desde el correo electrónico del Proceso de Atención al Ciudadano, pues las mismas permiten crear criterio uniforme mediante este canal de contacto.

13. Protocolo de atención en canales escritos:

Buzón: Debe revisarse cada día la disponibilidad de los formatos y lapiceros, con la misma frecuencia se debe abrir y revisar para extraer los formatos que hayan sido depositados por los ciudadanos, realizar el registro sobre los documentos recibidos.

14. Atención preferencial:

Corresponde a la población que por situaciones determinadas requieren una prestación especial en los servicios que se brindan desde el Proceso de Atención al Ciudadano.

a. Adultos mayores y mujeres embarazadas: la atención en este grupo de personas debe orientarse a indicar el espacio destinado para la atención, según orden de llegada.

b. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes: pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de interés particular, tienen prelación en la atención (hora de llegada) respecto a los demás grupos poblacionales, no se pueden utilizar apelativos como chiquito, miyo, entre otros, debe llamarlos por su nombre.

c. Atención a Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Conforme a los lineamientos legales del decreto 1166 de 2016, las entidades deben habilitar mecanismos que faciliten a estos grupos de ciudadanos la debida atención y se debe procurar implementar mecanismos que permitan traducción y respuesta.

Criterios para tener en cuenta al momento de la atención:

- Identificar si es posible la comunicación en español
- Identificar región de procedencia del ciudadano para lograr establecer pueblo o grupo étnico de pertenencia.
- Solicitar documentos por medio de señas para identificar el trámite que requieren.
- Solicitar que exprese la petición en forma verbal o escrita y se debe tomar un registro en forma de video u otro medio tecnológico
- Con el registro tecnológico debe diligenciarse el formulario virtual de PQRSFD y precisar

que la misma se interpuesto a través de lengua nativa, razón por la cual se requiere interpretación y traducción

-Se debe generar un vínculo con el colaborador de la entidad de gestionar los asuntos para el traductor y sus honorarios.

Observación Para el caso de los Grupos étnicos: población que corresponde en su mayoría en la comunidad NARP (negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros), otros pertenecen también a diferentes comunidades indígenas, su atención es preferencial solo por el tema referido al uso del lenguaje o comunicación.

d. Personas en condición de discapacidad: respecto de esta población se debe garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos mediante la adopción de medidas de inclusión con ajustes razonables que permitan eliminar toda tipo de discriminación en razón de sus discapacidades, se debe garantizar también que la prestación del servicio de Atención al Ciudadano sea extensivo a los cuidadores de las personas en condición de discapacidad, es importante reconocer al momento de la prestación del servicio el tipo de discapacidad que padece el ciudadano, pues el mismo determinará los lineamientos de la atención.

Criterios a tener en cuenta al momento de la atención:

-Identificar el origen de la discapacidad

-Tratar como personas adultas.

-Si la persona con discapacidad lleva un acompañante se debe preguntar si realizará el trámite directamente o a través de un tercero.

e. Personas con discapacidad sensorial por ceguera y/o baja visión: Deben considerarse los siguientes elementos a través de la atención:

- No tomar a la persona del brazo o de la ropa.

-Informar sobre las actividades que está realizando.

- Utilizar el lenguaje como una herramienta orientadora, por ejemplo: al lado izquierdo se encuentra el documento.

-Si la persona tiene perro guía, no puede separarlo del animal, distraerlo o consentirlo.

-Si la persona pide ayuda para movilizarse, debe tomarse la mano del ciudadano sobre el hombro o brazos propios.

- Al momento de entregar documentos debe expresar cuáles son, si se entrega dinero indicar el monto, en primer lugar, los billetes y luego las monedas, si se debe retirar del puesto de trabajo indicar al ciudadano antes de dejarlo solo.

f. Personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipoacúsicas: protocolo de acompañamiento para colaboradores de la Entidad que tengan relacionamiento con este grupo de valor.

Criterios para tener en cuenta al momento de la atención:

- Hablar de frente al ciudadano y articular las palabras.
- Evitar taparse la boca o voltear el rostro ya que imposibilita al ciudadano leer los labios.
- Utilizar un lenguaje corporal adecuado.
- Se utiliza la escritura como un medio de comunicación
- Se debe hacer uso de expresiones cortas y claras.
- En caso de requerirse solicitar la interpretación de manera simultánea -plataforma virtual CENTRO DE RELEVO, servicio brindado por el Ministerio de las TICS todos los días de la semana las 24 horas. <https://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

g. Personas con discapacidad sensorial sordoceguera:

Criterios para tener en cuenta al momento de la atención:

- Informar a la persona sobre su presencia para la atención tocando de manera suave en el brazo.
- Identificar si la persona posee aún capacidad visual.
- Identificar si la persona usa audífono para vocalizar correctamente.
- Si la persona en condición de discapacidad va acompañada, atender las indicaciones sobre el método de atención que prefiere recibir.

h. Personas con discapacidad física o motora:

Criterios para tener en cuenta al momento de la atención:

- Identificar si la persona utiliza instrumentos de ayuda para la movilidad como: caminador, bastón, muletas, no debe cambiarse su ubicación o mover.
- Identificar las rutas de movilidad de fácil acceso para el ciudadano.
- En el caso del ciudadano que requiera acompañamiento en la movilidad se debe caminar despacio al ritmo de ella.
- Cuando se empuje la silla de ruedas y la persona se detiene a conversar se debe girar la silla de frente para que la persona también pueda participar.

i. Personas con discapacidad intelectual/cognitiva:

Criterios para tener en cuenta al momento de la atención:

- Brindar una comunicación con mensajes breves y de fácil entendimiento.
- Ser tolerante y paciente en la atención, porque existe la posibilidad que el entendimiento del ciudadano para conceptos e información se le dificulte.

j. Personas con discapacidad psicosocial:

Criterios a tener en cuenta al momento de la atención:

- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Identificar la necesidad del ciudadano.
- Evitar realizar críticas que puedan generar malestar con el interlocutor.

k. Atención a personas talla baja:

Criterios para tener en cuenta al momento de la atención:

- Buscar la opción que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Brindar un trato al ciudadano según su edad cronológica.

15. Glosario:

a. Garantía fundamental. El derecho de petición se encuentra definido en la Carta Constitucional en la clasificación de fundamental (artículo 23), razón por la cual es merecedor de un tratamiento especial; se debe garantizar siempre el cumplimiento de este, pues en caso de vulneración o potencial amenaza por la acción u omisión de particulares y/o autoridad, el titular del derecho tiene la posibilidad de amparar su protección a través del mecanismo de acción de tutela (artículo 86 Constitución Política)

b. Petición: Es el Derecho que tiene toda persona de elevar solicitudes a la Institución Universitaria Digital de Antioquia por razones de interés general, interés particular o consulta. No tiene ningún costo ni requiere de un abogado para la interposición.

c. Queja: Es la manifestación de insatisfacción respecto a la actuación u omisión de un colaborador de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.

d. Reclamo: Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.

e. Felicitación: Es la manifestación de satisfacción o reconocimiento por el cumplimiento en los servicios ofrecidos por la Entidad o por el desempeño satisfactorio de uno de nuestros colaboradores.

f. Sugerencia: Es la recomendación o propuesta que formula un ciudadano para procurar la mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.

g. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta

presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

h. Solicitud de información: Es el requerimiento para acceder a información sobre decisiones, actuaciones, funciones y obligaciones de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

i. Solicitud de documentos: Es el requerimiento orientado a obtener acceso a copias de documentos autoría de la Entidad o que reposan en nuestros archivos. Los costos de la expedición de dichas copias estarán a cargo del solicitante, de acuerdo con las tarifas fijadas previamente por la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

j. Colaborador: forma genérica de designar al servidor público o contratista que brinda la atención al ciudadano

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró:	María Teresa Aristizábal Naranjo	03/08/2022
Revisó:	Santiago Ramírez Cardona	09/08/2022
Revisó	Camilo Alexander Hurtado Castaño	09/08/2022
Revisó y Aprobó:	Jessica Andrea Agudelo Vélez	09/08/2022
Los anteriores, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad presentamos para firma.		

Esta licencia permite a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de esta obra de manera no comercial y, a pesar que sus nuevas obras deben siempre mencionar a la IU Digital y mantenerse sin fines comerciales, no están obligados a licenciar obras derivadas bajo las mismas condiciones.



IU Digital
de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DIGITAL DE ANTIOQUIA