



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

-SAC-

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA
OFICINA DE COMUNICACIONES
MEDELLÍN
2019

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. RESPONSABLES**
- 3. ALCANCE**
- 4. DEFINICIONES Y TERMINOS**
- 5. CONTEXTUALIZACIÓN**
 - 5.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**
 - 5.1.1 Misión del Tecnológico de Antioquia**
 - 5.1.2 Visión del Tecnológico de Antioquia**
 - 5.1.3 Valores Institucionales del Tecnológico de Antioquia**
 - 5.1.4 Transparencia y Acceso a la Información Pública Inicio Transparencia y Acceso a la Información Pública**
 - 5.2. ENFOQUE AL CIUDADANO**
 - 5.2.1. Concepto de ciudadano**
 - 5.2.2. Derechos del ciudadano**
 - 5.2.3. Deberes del ciudadano**
 - 5.2.4. Normatividad Pública**
 - 5.2.5. Atributos del buen servicio**
 - 5.3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA**
 - 5.3.1 Beneficios de una atención con calidad**
 - 5.4. TIPOS DE PETICIÓN Y PLAZO PARA SU OPORTUNA RESPUESTA**
 - 5.4.1. Definición de Clases de Peticiones – tabla 1**
 - 5.4.2. Atención prioritaria, inmediata y preferencial**
 - 5.4.3. Coordinación de Respuestas Multidependencias – tabla 2**
 - 5.4.4. Respuesta de Fondo**

5.5. PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.5.1. Protocolo de atención personalizada

5.5.2. Protocolo de atención telefónica

5.5.3. Protocolo de atención vía Chat y asesoría en línea

5.5.4. Protocolo de Atención por correspondencia

5.5.5. Protocolo para la atención de personas en Situación de discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo

5.5.6. Elementos comunes a todos los canales

5.6. PRESENTACIÓN PERSONAL

5.6.1. Vestuario y calzado femenino

5.6.2. Vestuario y calzado masculino

5.7. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. OBJETIVO

Orientar el accionar de la Institución, acorde con estrategias y acciones para el mejoramiento de la atención al ciudadano.

2. RESPONSABILIDAD

El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia está dirigido a todos los servidores públicos, contratistas que ejercen funciones públicas, así como a los docentes que prestan sus servicios en nombre de la Institución, y quienes por sus funciones y/o actividades deben estar comprometidos en procura de garantizar una excelente prestación del servicio a las personas que así lo requieran.

3. ALCANCE

El sistema comprende un círculo completo y dinámico capaz de recibir cualquier tipo de inquietud, darle trámite, responderle en tiempo oportuno, implementar acciones de mejoramiento en el área respectiva y dejar plenamente satisfecho al ciudadano.

Su eficacia y eficiencia comienza desde el primer momento que se tiene contacto con el ciudadano, se le atiende su trámite, servicio, solicitud de información, orientación, petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, a través de cualquier canal o medio dispuesto por el Tecnológico de Antioquia, se direcciona dicho trámite al interior de la entidad, se procede con su respuesta en términos de Ley, y se le hace llegar la respectiva respuesta al ciudadano de manera oportuna.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Sistema: Es un conjunto de elementos relacionados entre sí y que funcionan como un todo. Los elementos que componen un sistema pueden ser variados, como una serie de principios o reglas estructurados sobre una materia o una teoría.

Atención: Es el servicio proporcionado por una empresa o entidad con el fin de relacionarse con los ciudadanos, usuarios o clientes, en caso que estos necesiten

manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, etc. Es una herramienta eficaz para interactuar con los diferentes públicos brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos y sometido a sus leyes. En el Tecnológico de Antioquia se considerará ciudadano cualquier persona natural que directa o indirectamente solicite una información sobre la entidad, servicio prestado o producto ofrecido; se incluyen personal administrativo, docentes, estudiantes, egresados y contratistas.

Petición: Es toda expresión de conformidad o inconformidad con los productos y/o servicios ofrecidos por la Institución. Puede considerarse como toda expresión de propuesta o solicitud de información que requiera cualquier persona.

Queja: Es el mecanismo utilizado por un ciudadano para manifestar su inconformidad con el servicio prestado por la entidad, por un funcionario en particular, o con la forma y condiciones en que se preste dicho servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por un ciudadano con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

Sugerencia: Acción de sugerir. Hacer una recomendación sobre cualquier procedimiento al interior del Tecnológico de Antioquia que necesite modificación o complemento. Hay sugerencias que son cumplibles y otras no, sin embargo, todas merecen estudio y análisis por su procedencia y significado.

Denuncia: Es el procedimiento que realiza un ciudadano ante la autoridad competente cuando considera que existe una presunta comisión de un delito a título personal o en nombre de la institución que representa

Felicitación: Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una atención o servicio que se preste en nombre del Tecnológico de Antioquia. Por lo general estas acciones son la consecuencia lógica de un buen servicio o de una excelente atención. Causa alegría y satisfacción en el funcionario público y en la Institución.

Derecho de Petición: Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos. Existen Derechos de Petición Especiales que exigen menor tiempo de respuesta por su implicación en una acción específica sobre algún ciudadano que podría ser catalogado como de vida o muerte, o por su condición de vulnerabilidad.

Respuesta de Fondo: Dichas respuestas no admiten evasivas, lo que significa que la solución entregada al peticionario es única, no tiene segunda instancia y es indelegable. Puede ser positiva o negativa, y debe contener con claridad las etapas, los medios y /o los términos para surtirse.

Respuesta Oportuna: Es la respuesta entregada al peticionario dentro de los plazos establecidos según la ley y la norma de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o negando la solicitud.

5. CONTEXTUALIZACIÓN:

5.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Todos los servidores públicos y los particulares, sin excepción, que se encuentren vinculados con el Tecnológico de Antioquia y que ejercen funciones públicas, tienen la obligación de responder a la ciudadanía en los términos de ley acordados, teniendo siempre como referente institucional la Misión, la visión, los principios, los valores y todos aquellos parámetros éticos establecidos por la entidad.

5.1.1 Misión del Tecnológico de Antioquia

Formar personas comprometidas con el desarrollo del departamento y del país, en los niveles de formación técnica profesional, tecnológica, profesional universitario y de formación avanzada, desde un Proyecto Educativo Institucional que potencializa la construcción de conocimiento, fomenta el espíritu humanista, crítico e investigativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

5.1.2 Visión del Tecnológico de Antioquia

Para el año 2024, El Tecnológico de Antioquia se identificará como una Institución Universitaria, líder en el orden departamental, competitiva en el ámbito nacional, con proyección internacional, reconocida por la excelencia académica y la calidad humana de sus integrantes, para responder con eficiencia, eficacia, pertinencia y compromiso social a los requerimientos y necesidades de la sociedad y, en particular, de las distintas regiones del departamento de Antioquia.

5.1.3 Valores Institucionales del Tecnológico de Antioquia

Autonomía institucional para el cumplimiento de los objetivos misionales

Calidad articulada a todas las disciplinas en un proceso transversal, planeado para el mejoramiento continuo.

Equidad, justicia e inclusión para todos los grupos poblacionales que componen la comunidad institucional, reconociendo las mismas capacidades para desarrollarse integralmente y articularse con la sociedad.

Ética en la formación integral con bases morales sólidas que permitan proyectar el compromiso y excelencia en los procesos de aprendizaje.

Excelencia en los procedimientos administrativos y en las realizaciones académicas.

Integridad marcada por la probidad en el marco legal de los procedimientos y en la rectitud de las acciones

Respeto al ser, a su individualidad y a su condición.

Responsabilidad social enlazada al liderazgo en entornos sostenibles de convivencia pacífica y bienestar colectivo.

Solidaridad hilvanada por la interacción fraterna y espiritual, fundamentada en el respeto por el otro, la defensa del bien común y el anhelo colectivo de una vida exitosa para los integrantes del proceso académico.

Transparencia en el manejo de los recursos públicos y bienes comunes, que asegure la permanencia y gobernanza institucional y que se extienda al proceso académico, educando para la vida a los futuros profesionales con rectitud y honestidad.

5.1.4 Transparencia y Acceso a la Información Pública Inicio Transparencia y Acceso a la Información Pública

La política de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el marco del MIPG, se ajusta a los criterios dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la “Información y Comunicación” una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

Transparencia activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Instrumentos de gestión de la información: relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

5.2. ENFOQUE AL CIUDADANO

Para el Tecnológico de Antioquia, es fundamental el buen relacionamiento con sus diferentes públicos, estudiantes, padres de familia, docentes, administrativos, contratistas y la comunidad en general que requiera de un servicio o de información.

Su condición especial de ser una Institución Universitaria acreditada en alta calidad pone al Tecnológico de Antioquia en un escalafón muy alto de compromiso con la excelencia en el servicio que presta a los ciudadanos en general y en la formación de su público estudiantil, asumiendo una responsabilidad en la interacción con el ciudadano donde la oportunidad de respuesta y la calidad de la misma van de la mano de la satisfacción y el buen nombre de la entidad.

Se hace imprescindible entonces, que la atención que se le presta al ciudadano esté enmarcada bajo los principios éticos, los valores institucionales anteriormente citados y los contenidos expuestos en el Código de Ética del Tecnológico de Antioquia, en procura de mejorar las relaciones con los grupos de interés con los cuales interactúa.

Al asumir que la educación es el motor de transformación de cualquier sociedad y bajo los parámetros de gobernanza y transparencia que rigen el Tecnológico de Antioquia, la confianza surge como el común denominador de una excelente relación de buen servicio y excelente atención de los servidores públicos para con los ciudadanos sobre la base fundamental de una información veraz, objetiva y oportuna.

5.2.1. Concepto de Ciudadano

Es toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos y sometidos a sus leyes. En el Tecnológico de Antioquia se considerará ciudadano cualquier persona natural que directa o indirectamente solicite una información sobre la entidad, un servicio y/o interactúe con alguna de sus partes.

El concepto ciudadano en Mercadeo se asimila con la palabra “Cliente que tiene cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer”.

Para el Tecnológico de Antioquia el ciudadano es visto como:

- El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.
- La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad.

El ciudadano Tecnológico de Antioquia, es toda persona que por su propia voluntad convive dentro del campus universitario en cualquiera de sus sedes, se somete a sus normas y deberes, respeta la institucionalidad y representa los intereses de la institución sin importar su vínculo con ella.

Es muy importante este concepto porque contempla dos públicos diferentes del Tecnológico de Antioquia, El interno, entiéndase como los servidores públicos y/o personal contratista que presta estas funciones, quienes también demandan productos y servicios, bien sea como funcionarios o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo. Se entiende entonces, que éste concepto de ciudadano en particular, debe ser atendido de igual o mejor forma que el externo ya que en la política del buen servicio, un público interno satisfecho y feliz, conlleva a una excelente atención al público externo. El segundo público es el ajeno a la institución pero que igual demanda un servicio o una información dependiendo su interés particular.

5.2.2. Derechos del ciudadano

- Solicitar información veraz y oportuna, de manera completa y sin edición alguna, sobre un servicio del Tecnológico de Antioquia o una necesidad particular que requiera una respuesta por parte de la Institución.
- A ser atendido de manera amable y cortés siempre en procura de satisfacer la necesidad del ciudadano solicitante de información o servicio.
- Ser atendido y orientado por la Oficina de Atención al Ciudadano o en su defecto por el funcionario asignado para tal fin, con el objetivo de atender y direccionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al interior de la entidad.

- Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación de raza, sexo, religión o filiación política.
- Recibir respuesta correcta y oportuna de su solicitud, por el mismo medio a través del cual interpuso la misma.
- Mantener la reserva de la solicitud presentada, manifestando previamente los motivos de su petición.
- El compromiso del funcionario encargado de su respuesta, de analizarla a cabalidad según la Ley para que en ningún caso se considere incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente. En ningún modo se puede considerar una respuesta a medias, sin fundamento de normatividad vigente o bajo la excusa de no proceder. Siempre debe haber una respuesta.
- El acceso a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la Ley.
- El archivo de forma adecuada de su respuesta por parte del TdeA.

5.2.3. Deberes del ciudadano

- Conocer de manera anticipada y con suficiencia la necesidad que va a satisfacer o la información que va a solicitar, la dependencia a la que va a dirigir dicha solicitud y su trascendencia para optimizar los tiempos de los funcionarios y de la misma institución.
- Tener presente los tiempos de respuesta.
- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
- Respetar al servidor público que lo atiende y procurar siempre un buen trato.
- Verificar la documentación que se le entregue.
- Evaluar el servicio prestado por la entidad.

5.2.4. Normatividad Pública

Según la norma de calidad para el sector público (NTCGP 1000) es ciudadano es Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio; esta misma norma referencia el enfoque hacia el cliente como la razón de ser de las entidades, lo cual no es más que prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

5.2.5. Atributos del Buen Servicio

El buen servicio debe ampararse en los principios de calidad y oportunidad procurando siempre garantizar un excelente sistema al ciudadano que permita la solución de problemas en caso de presentarse, mediante una rápida atención del mismo y el ofrecimiento de servicios adicionales como parte de la compensación hacia el cliente.

Un buen servicio debe enmarcarse en conductas como la cortesía, la honestidad, la veracidad y la voluntad por parte de los servidores públicos. Su principal objetivo será el de entregar información verídica y oportuna a los ciudadanos, para lograr su confianza y así fortalecer el proceso de atención de una manera eficiente y eficaz, permitiendo que el ciudadano también participe activamente del proceso.

El servicio es de una sola oportunidad, de ahí su importancia en procura de posicionar un buen nombre de la entidad. El buen servicio va más allá de la simple respuesta, tiene que brindar satisfacción a quien lo recibe, por lo cual se hace necesario comprender las necesidades de los usuarios mediante la escucha y la interpretación de sus necesidades.

5.3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

- **Enfoque al cliente:** La razón de ser del Tecnológico de Antioquia es prestar un buen servicio que satisfaga a sus clientes (estudiantes, docentes, usuarios, ciudadanos); por lo tanto, todos los funcionarios públicos deben conocer las necesidades actuales y futuras de todos los públicos con los que interactúan, para que cumplan con sus requisitos y se esfuercen por exceder sus expectativas.
- **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** En el Tecnológico de Antioquia todos los servidores públicos y/o contratistas que ejercen funciones públicas en todos los niveles tienen que comprometerse de lleno con el logro de los objetivos de la entidad y para poder garantizar un buen servicio a la comunidad, entendiendo ésta como la razón de ser de la Entidad.
- **Respuesta rápida y oportuna:** Es el deber ser de la cultura de atención al ciudadano, es lo que demuestra el grado de cultura institucional y el compromiso de los funcionarios con el buen servicio.
- **Oportunidad y calidad en la Información:** Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. No se permiten, ni el ciudadano espera, respuestas confusas, evasivas y mucho menos incompletas. Si no hay satisfacción no existe el buen servicio.

- **Espacio físico confortable y de fácil acceso:** El Tecnológico de Antioquia debe acondicionar un espacio físico acorde con el servicio que busca el ciudadano, señalizado, de fácil acceso, buen ambiente, iluminado, protegido del sol y del agua, enmarcado con la imagen institucional del TdeA.
- **Disponibilidad para la Atención:** Esto implica servidores públicos y contratistas, dispuestos siempre a brindar información a quien lo requiera, en la Oficina de Atención al Ciudadano estarán disponibles por lo menos tres personas para realizar esta función, así mismo la atención al ciudadano debe partir desde las porterías de la Institución hasta el interior de todas las dependencias.
- **Presentación personal:** Esta es la puerta de entrada para una excelente atención, la presentación personal es la primera impresión hacia el ciudadano y se convierte en la primera percepción de la institución, por este motivo siempre deberá estar el carné institucional a la vista.
- **Confianza:** La capacitación para la atención y el conocimiento que el funcionario tenga de la Institución son la base fundamental de esta relación y lo que le brindará verdadera confianza al ciudadano.
- **Amabilidad:** El servicio que se presta debe ser acorde a la cultura de buen servicio de la Institución, por eso se debe recibir al ciudadano con una frase de cortesía, presentarse en nombre del Tecnológico de Antioquia y darle la importancia que éste se merece, sin importar la razón por la que está acudiendo al Servicio de Atención al Ciudadano del TdeA.
- **Efectividad y agilidad:** Cada solicitud tiene su importancia, su tiempo y su respuesta, pero la atención debe ser una, siempre en dirección de la amabilidad, el respeto, la agilidad y la coherencia. Así mismo, las respuestas a dichas solicitudes deben ser claras, oportunas y precisas para garantizar efectividad en el servicio prestado.
- **Puntualidad y Oportunidad:** El respeto por el horario de atención es un respeto que se gana con el ciudadano que busca un servicio, por eso es importante que la presentación al puesto de trabajo se haga con antelación y la apertura del servicio se de en la hora que se anuncia. No se admiten retrasos. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten, Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero reemplace su ausencia.
- **Solidaridad:** Ponerse en los zapatos del otro. Siempre piense en la reacción del usuario como si fuera la suya en caso de recibir una respuesta. El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud es atendida de la mejor forma posible.
- **Responsabilidad:** Orientar con el procedimiento establecido al usuario para ubicarlo en las instalaciones o en los escenarios solicitados si así se requiere. El servidor público debe estar preparado para asumir la tarea de dar información a los ciudadanos, debe estar actualizado de las decisiones que

se tomen a nivel directivo y que afecten el normal desarrollo de las actividades del Tecnológico de Antioquia.

- **Sinceridad y precisión:** Cada solicitud hecha por un ciudadano requerirá del seguimiento de su respuesta por parte del funcionario encargado en la oficina de Atención al Ciudadano, de esta forma podrá suministrar la información solicitada de forma veraz y oportuna.
- **Evaluar siempre:** Una vez terminado el proceso de respuesta, se debe evaluar siempre y si es el caso reportar acciones de mejora para la institución.

5.3.1. Beneficios de una Atención al Ciudadano con calidad

- Comprensión de las verdaderas necesidades y expectativas del Ciudadano.
- Se asegura que los objetivos de la Institución si estén relacionados con las necesidades de los ciudadanos.
- Se produce un aumento de confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia la Institución.
- Hay satisfacción por la atención brindada o los resultados del servicio.

5.4. TIPOS DE PETICIONES Y PLAZO PARA SU OPORTUNA RESPUESTA

5.4.1. Tabla 1. Definición de Clases de Peticiones

TIPOS DE PETICIÓN	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	PLAZO EN TERMINOS DE LEY	PLAZOS PROCEDIMIENTO INTERNO
Petición General ante autoridades (por motivos de interés general o particular)	Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.	Quince (15) días siguientes a su recepción.	Doce (12) días siguientes a su recepción.
Petición ante organizaciones, instituciones privadas, o ante personas naturales	Artículo 32, y su párrafo 1, ley 1755 de 2015; por el cual se regula el derecho fundamental de petición.	Quince (15) días siguientes a su recepción	Doce (12) días siguientes a su recepción
Solicitud de documentos e información.	Artículo 14 numeral 1 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.	Diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de silencio administrativo, las copias se deben entregar al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes, así los documentos tengan el carácter de reserva legal.	Siete (7) días siguientes a su recepción. En caso de silencio administrativo, las copias se deben entregar al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes, así los documentos tengan el carácter de reserva legal.
Formulación de consultas	Artículos 14 numeral 2 de la ley 1755 de 2015; por el cual se regula el derecho fundamental de petición.	Treinta (30) días siguientes a su recepción	Veintisiete (27) días siguientes a su recepción
Queja, reclamo o sugerencia	Ley 190 de 1995, artículo 55.	Quince (15) días siguientes a su recepción.	Doce (12) días siguientes a su recepción.
Peticiones entre autoridades.	Artículo 30 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.	No mayor a diez (10) días.	No mayor a diez (10) días.

TIPOS DE PETICIÓN	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	PLAZO EN TERMINOS DE LEY	PLAZOS PROCEDIMIENTO INTERNO
Solicitud de aplicación de normas (es requisito determinante para poder ejercer la acción de cumplimiento)	Artículo 8°, ley 393 de 1997.	Diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud	Diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud
Reconocimiento de un derecho fundamental Razones de salud o de seguridad personal, en donde esté en riesgo la vida o la integridad ¹ petición de un periodista, en ejercicio de su actividad	Artículo 20 de la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho fundamental de petición.	-Prioritaria -Inmediato -Preferencial	-Prioritaria -Inmediato -Preferencial

5.4.2. Atención prioritaria, inmediata y preferencial

Se atenderán en su orden, prioritariamente, inmediatamente, y preferencialmente las siguientes peticiones:

- Aquellas peticiones que estén encaminadas a obtener el reconocimiento de un derecho fundamental con la intención de evitar un perjuicio irremediable. En este caso el peticionario corre con la carga de demostrar a través de prueba que no haya sido sometida a discusión en actuación administrativa o judicial, la titularidad del derecho fundamental cuya protección reclama y el riesgo del perjuicio invocado.
- Peticiones por razón de salud o de seguridad personal del peticionario, en las que se haga evidente que la vida o la integridad personal de que será el beneficiario de la medida, se encuentra en riesgo o peligro inminente.
- Las peticiones que realicen los periodistas con relación al ejercicio propio de sus funciones.

La atención en los casos antes citados, la petición debe radicarse en el primer caso, alterar o desconocer los turnos para la atención de las peticiones, de manera que se evite la configuración del perjuicio irremediable; y caso de requerirse, adoptar en forma inmediata, las medidas cautelares o de urgencia necesarias para evitar la consumación del peligro o perjuicio inminente y de ser ello necesario, continuar con el trámite normal de la petición.

Los términos anteriores permiten en ciertos casos el proceso continúe en cabeza de otras dependencias o entidades, como en los siguientes:

- *Traslado de competencia o funcionario sin competencia.* Artículos 21 de la ley 1755 de 2015. Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien

¹ Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

Corte Constitucional. Sentencias T-307 de 1999, T-159 de 1993, T-1160A de 2001

se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de cinco (5) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente y enviara oficio remisorio al peticionario o en que caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, y los términos establecidos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

- *Extensión del plazo para respuesta:* Artículo 14 parágrafo de la ley 1755 de 2015. Cuando dentro del término, por circunstancias excepcionales, la autoridad no pueda resolver la petición, se le debe informar dicha situación de inmediato al peticionario y en todo en caso antes del vencimiento del término legal, exponiendo los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- *Peticiones incompletas.* Artículo 17 inciso primero y segundo, ley 1755 de 2015. Si el funcionario constata que una petición que ya ha sido radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, para adoptar una decisión de fondo, debe requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, y darle un plazo máximo un (1) mes para que la complete.
- El término para decidir se reactivará al día siguiente que el peticionario aporte los documentos o informes requeridos.
- *Desistimiento tácito:* Artículo 17 inciso tercero y cuarto, ley 1755 de 2015. Si los interesados no cumplen el requerimiento dentro del término concedido se entiende que han desistido de su solicitud o actuación, salvo que antes de vencer el plazo soliciten una prórroga por un término igual. Vencidos los términos establecidos (inicial o el de la prórroga), sin cumplir con los requerimientos, mediante acta administrativo se decretaría el desistimiento y archivo del expediente, lo anterior sin perjuicio de poder presentar nuevamente la petición con el lleno de los requisitos legales.
- *Desistimiento expreso.* Artículo 18 de la ley 1755 de 2015. El peticionario puede desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de poder presentarla nuevamente con el lleno de los requisitos legales; y sin que la autoridad si lo considera necesaria, por motivos de interés público continuar de oficio la actuación, en tal caso expidiendo una resolución motivada.

5.4.3. Coordinación de Respuestas Multidependencias

En aquellas peticiones cuya respuesta involucren diferentes dependencias, deberá darse única respuesta que contenga todos los aportes de acuerdo a la petición. En estos casos la oficina de Atención al Ciudadano asignará las solicitudes a la Unidad

Administrativa que corresponda en su mayoría al tema tratado desde la solicitud, la cual compilará las respuestas de las demás Unidades Administrativas y proyectará la respuesta definitiva

Tabla 2: Plazos para respuestas Multidependencias

TIPO	PLAZO TOTAL	PLAZO RESPUESTA ENCARGADO DE PROYECTAR	PLAZO PARA COMPILAR
Petición General ante autoridades	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Solicitud de documentos e información	10 días + 3 días siguientes hábiles para entregar copias	5 días hábiles	5 días hábiles
Formulación de consultas	30 días hábiles	20 días hábiles	10 días hábiles
Queja, Reclamo o sugerencia	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Petición ante organizaciones privadas	15 días hábiles	No Aplica	No Aplica
Peticiones especiales (Defensoría del Pueblo, Contraloría, Personería, Congreso, Asamblea y Concejo) debe permitir correcciones por error y mala radicación.	5 días hábiles	3 días hábiles	15 días hábiles
Reconocimiento de un derecho fundamental, por razones de salud o de seguridad personal, y petición de un periodista	3 días hábiles	2 días hábiles	1 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Tramites	Según requisito legal	Mínimo 1 día antes del Plazo legal	1 día
Servicio	Según requisito legal	Mínimo 1 día antes del Plazo legal	1 día
Solicitud de aplicación de normas (requisito para ejercer la acción de cumplimiento)	10 días hábiles	6 días hábiles	4 días hábiles

5.4.4. Respuesta de Fondo

Se refiere a que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud; sin que ello implique aceptación de lo solicitado.^{1 2}

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es ideal lo cual indica que la respuesta de fondo deberá ser decidida, positiva o negativa y expresar con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse. Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha indicado que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado, ni tampoco se concreta

² Sentencia Corte Constitucional T-149 del 19 de marzo de 2013

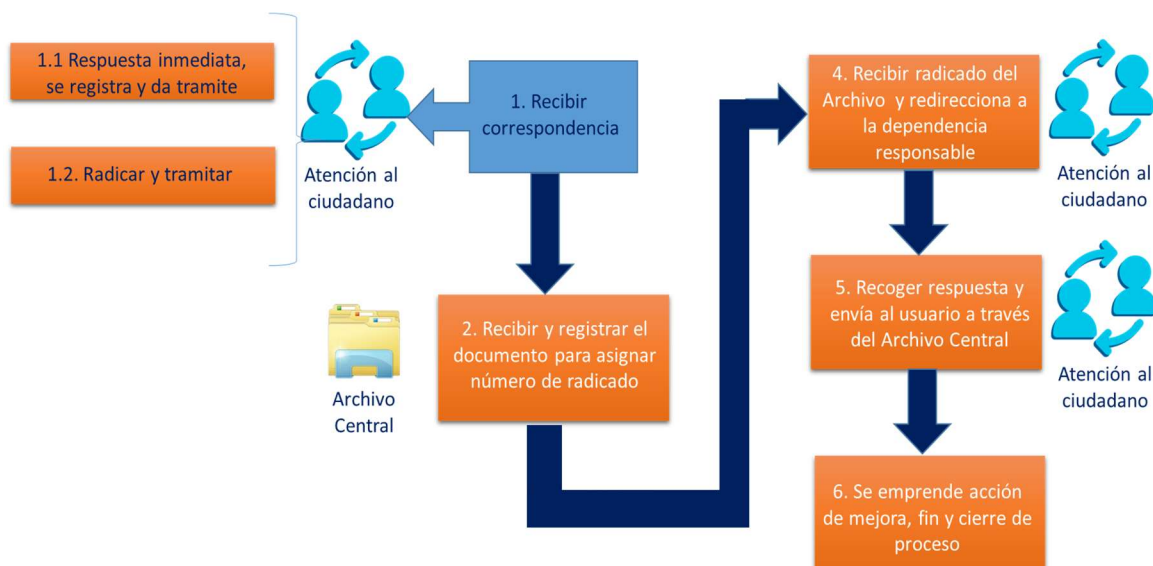
simplemente en respuesta escrita, la respuesta no puede ser una respuesta evasiva o que simplemente se indique que la solicitud se encuentra en trámite. Para que la respuesta sea considerada idónea y permita la solución del requerimiento del ciudadano, deberá ser: clara, precisa, congruente.

5.5. PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Tecnológico de Antioquia, todo servidor público deberá cumplir con las siguientes pautas para la atención al ciudadano; estas pautas se deben seguir por practicidad, cortesía y/o diplomacia en la atención de los requerimientos o solicitudes de los ciudadanos, se deben tener en cuenta tres (3) etapas básicas:

- **Apertura:** inicia con un saludo, el objetivo es abrirle al Ciudadano la puerta a nuestra institución, generar un acercamiento con él y darle la bienvenida. Cuando salude a la persona, hágalo mirándola directamente a los ojos y sin esperar que sea ésta quien lo salude primero.
- **Análisis y comprensión:** mostrar una actitud de escucha y observación para que pueda brindarle al ciudadano un servicio eficiente y de calidad. Enfóquese en los puntos básicos del diálogo, y sobre todo mantenga la neutralidad, es decir, no tomar partido de las opiniones y juicios que el ciudadano exprese.
- **Intervención y solución:** aquí se realiza la prestación del servicio y la atención al ciudadano; en ella se busca dar solución a las necesidades y se concreta la información que se le debe brindar al mismo.

5.5.1 Protocolo de Atención por Correspondencia:



- Se recibe el documento en la taquilla del archivo central.

- Se realiza el respectivo registro del documento y si es el caso de los documentos adjuntos; se asigna el radicado.
- Se traslada el documento a la oficina de Atención al Ciudadano.
- El funcionario de atención al ciudadano registra la solicitud.
- El funcionario de atención al ciudadano redirección a la solicitud al funcionario o dependencia encargada.
- El funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y la envía a través del archivo.
- Se cierra el proceso.
- Se emprende la acción de mejora.

Ofrece a los ciudadanos que se acercan a la Institución un trato amable y con la calidad que como personas se merecen. Desde la primera persona (vigilante, recepcionista o secretaria) que recibe a los ciudadanos en la entrada del Tecnológico de Antioquia, hasta quien los despide; funcionarios de las dependencias que les brindan la información.

Canal Presencial: Sede Robledo. Comprende la oficina de atención al ciudadano: correspondencia, taquillas de atención al ciudadano y conmutador.

Protocolo de Atención:

- El usuario ingresa al Tecnológico de Antioquia.
- El Personal de vigilancia lo direcciona a la oficina de Atención al Ciudadano.
- El usuario toma el ficho de turno.
- El usuario es atendido por el funcionario de ventanilla.
- El funcionario registra los datos del usuario en la planilla soporte.
- Si es el caso se le proporciona la respuesta inmediata; si no se envía solicitud de respuesta al funcionario o dependencia encargado de tramitar la solicitud.
- Si es por escrito, remitir el documento al archivo central.
- El funcionario de taquilla supervisa y entrega respuesta por vía telefónica o mediante correo electrónico que su petición ha sido contestada y el lugar donde puede ser recogida.
- Se cierra el proceso.
- Se emprende la acción de mejora.

Servidores públicos responsables de la atención al ciudadano

Todos deberán seguir las siguientes normas de protocolo:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir. Así: “Buenos días/tardes, mi nombre es... ¿en qué puedo servirle?”
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. La atención personal al ciudadano debe ser prioritaria, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono mientras esté atendiendo a un ciudadano, ni lo haga esperar por atender asuntos personales.
- No coloque el celular personal sobre la mesa de atención, manténgalo en silencio desde el inicio hasta el final de la jornada de atención.
- No hablar por celular y menos en voz alta mientras se atiende al Ciudadano.
- No testear mientras se atiende al ciudadano.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, siempre mirando a su interlocutor.
- Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación-PQRS, el funcionario que lo está atendiendo debe diligenciar el formato conforme a lo establecido en el Procedimiento FO-AC-01 de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano, diríjase a él para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano la razón de la demora e Infórmele la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará. Asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Factores importantes en la atención presencial

La voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

El aspecto: La presentación personal puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Tecnológico de Antioquia. Debe ir acompañado de su identificación personal.

Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que el interlocutor pone su atención. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha reflejando seguridad en la información que se está dando.

Además, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

La postura: La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido, por lo tanto, el servidor público debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verificar el orden y aseo del puesto de trabajo y guardar los elementos personales y aquellos que afecten su estética en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y revisar el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.
- Los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas se desarrollan fuera de los puestos de trabajo.
- Archivar los documentos diariamente.

Responsabilidades del Personal de Atención a los ciudadanos

El compromiso con la ciudadanía se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en el Tecnológico de Antioquia, desde la persona que recibe a los ciudadanos a la entrada de la sede principal, así como aquellos que están por fuera de ella y que prestan algún servicio o función en su representación, hasta quien los despide deben hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito se debe:

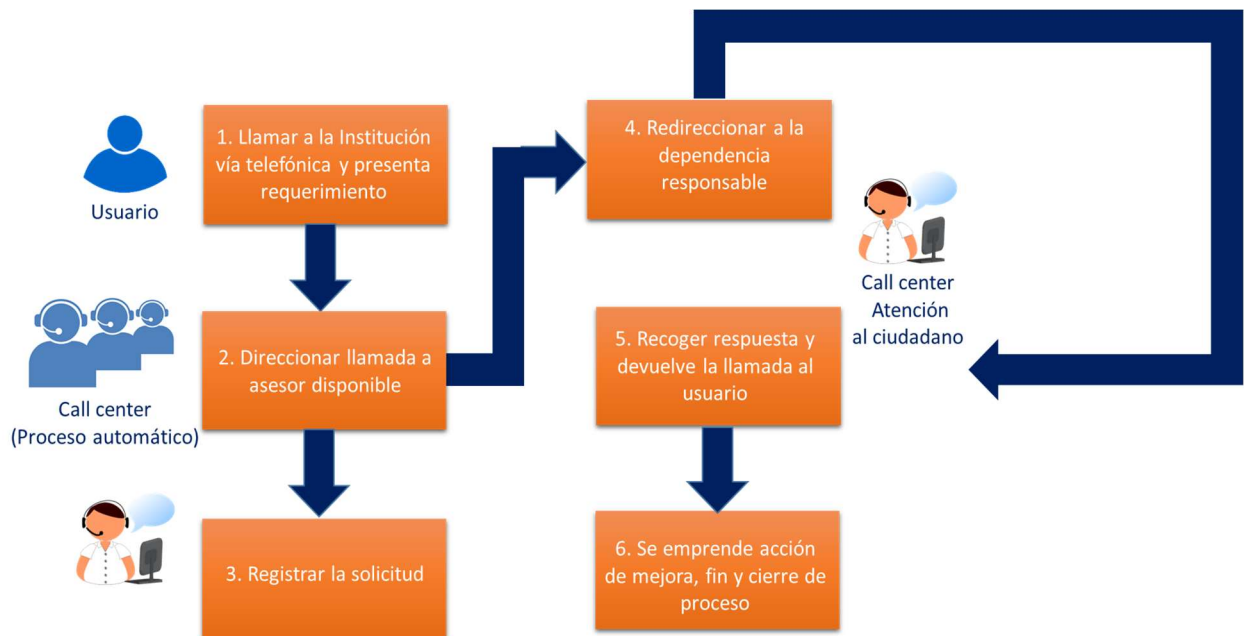
Personal de Seguridad:

- Permitir el ingreso a la ciudadanía en el horario de atención establecido.
- Hacer contacto visual con el ciudadano, sonreírle y evitar mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo “Buenos Días/Tardes”, “Bienvenido...”
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en nuestras instalaciones
- Orientar al ciudadano sobre el funcionario y/o dependencia a la cual debe dirigirse.
- Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención.
- Si es una persona con movilidad reducida, ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda y cerca de la dependencia a la cual se dirige; en caso de que no sea posible el acceso a la dependencia, informe inmediatamente para que sea atendido con prioridad por el funcionario encargado.

Exhortaciones Adicionales

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; en lo posible preséntese en su puesto de trabajo 10 o 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo; en caso de dejarlo procure que sea por un corto periodo de tiempo y asegúrese de que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de consulta, por ningún motivo converse con sus compañeros de oficina, ni hable por teléfono de temas diferentes a los laborales mientras esté atendiendo a un usuario, ni lo haga esperar por atender asuntos personales; esto refleja una imagen de responsabilidad frente a sus funciones.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- Bajo ninguna circunstancia el servidor debe emitir conceptos u opiniones personales, absténgase de dar información al ciudadano si no es de su competencia, recuerde que le puede generar falsas expectativas.

5.5.2 Protocolo para la atención telefónica:



El teléfono es el medio logístico puesto a su disposición por el Tecnológico de Antioquia para el desarrollo del trabajo y el recibo de llamadas de los ciudadanos.

La atención telefónica también permite proyectar la imagen que se quiere tener de la Institución ante la comunidad.

Los teléfonos deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada. Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz.

- Entra la llamada al PBX - la redirecciona al Call Center.
- Si la solicitud se realiza por fuera del horario de atención, el sistema debe registrar los mensajes de los usuarios.
- Los mensajes dejados por los usuarios, deben ser atendidos inmediatamente el funcionario encargado retome la actividad, así mismo, informarle al usuario la respuesta a su solicitud o que esta será atendida lo más pronto posible.
- Se debe registrar la solicitud realizada por el usuario, así como sus datos personales.
- Entra la llamada al Call Center, automática.
- El usuario presenta el requerimiento.
- El funcionario de atención al ciudadano registra la solicitud.
- El funcionario de atención al ciudadano redirecciona la solicitud al funcionario o dependencia encargada.
- El funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y devuelve la llamada.
- Si a la solicitud realizada por el ciudadano fue necesario realizar solicitud por escrito al funcionario o dependencia encargada.

- El funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y la envía por el medio concertado. Cuando no fuere posible resolver la solicitud en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
- Se cierra el proceso.
- Se emprende la acción de mejora.

Protocolo de Atención Telefónica:

- Entra la llamada al PBX - la redirecciona al Call Center.
- Si la solicitud se realiza por fuera del horario de atención, el sistema debe registrar los mensajes de los usuarios.
- Los mensajes dejados por los usuarios, deben ser atendidos inmediatamente el funcionario encargado retome la actividad, así mismo, informarle al usuario la respuesta a su solicitud o que esta será atendida lo más pronto posible.
- Se debe registrar la solicitud realizada por el usuario, así como sus datos personales.
- Entra la llamada al Call Center, automática.
- El usuario presenta el requerimiento.
- El funcionario de atención al ciudadano registra la solicitud.
- El funcionario de atención al ciudadano redirecciona la solicitud al funcionario o dependencia encargada.
- El funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y devuelve la llamada.
- Cierra el proceso vía telefónica.
- Si a la solicitud realizada por el ciudadano fue necesario realizar solicitud por escrito al funcionario o dependencia encargada.
- El funcionario de atención al ciudadano recoge la respuesta y la envía por el medio concertado.
- Eleva acción de mejora

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es preciso que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. Cuando el ciudadano recurre a una dependencia por alguna duda, queja o reclamo debemos tener la capacidad de ser contundentes y persuasivos sin irrespetar a nuestro interlocutor y sin igualarnos, si éste pierde el control, ante todo somos servidores públicos y debemos mantener la compostura.
- Escuche de manera atenta y brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.

- Si debe hacer que el ciudadano espere al teléfono, explíquelo por qué debe esperar.
- Pregúntele si desea esperar en la línea; espere a que el ciudadano le dé su respuesta.
- Si el ciudadano acepta esperar en la línea retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su requerimiento.
- Al retomar de nuevo la llamada dele las gracias por haber permanecido en la línea.
- Si el tiempo que debe esperar el usuario en la línea está entre 1 y 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o que usted le devuelva la llamada posteriormente; para esto pida al ciudadano su número telefónico y nombre.

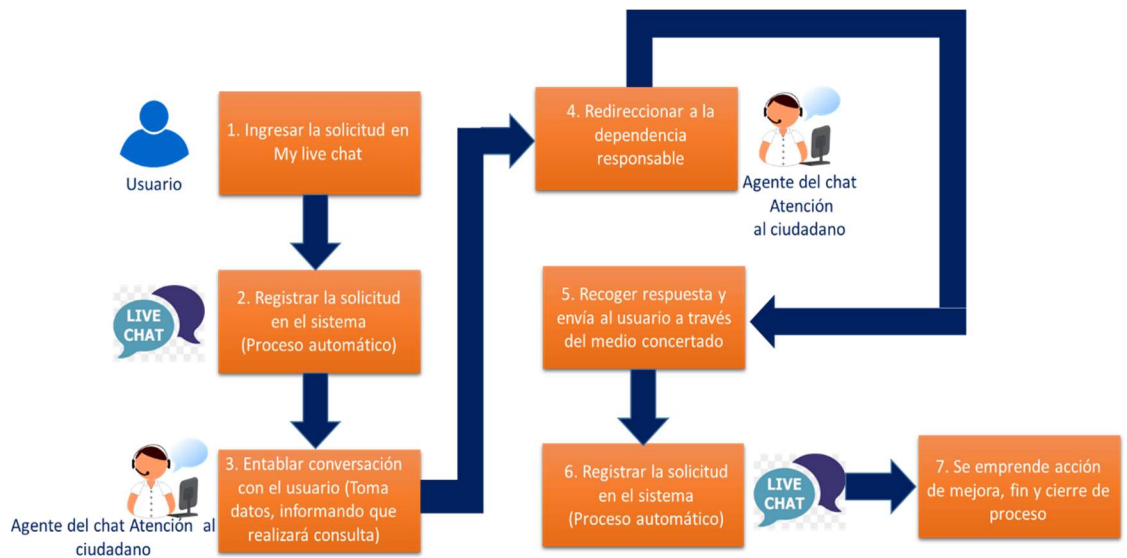
Si ve la necesidad de transferir la llamada

- Explíquelo al ciudadano que debe transferir su llamada a otra dependencia.
- Dígale a la persona a la que fue transferida la llamada el nombre del ciudadano que llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada en la dependencia donde fue transferida.
- Termine la llamada adecuadamente.
- Retroaliméntelo al ciudadano sobre la información dada o los pasos que debe seguir. Pregúntele si hay algo más que usted pueda hacer por él; despídase de la persona agradeciendo su llamada y permítale que sea él el que cuelgue primero.

Otras recomendaciones para tener en cuenta en la atención telefónica

- Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada al ciudadano.
- No trate temas personales con los usuarios o proveedores que llaman a su dependencia.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Si es necesario tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación, hágalo.

5.5.3 Protocolo de atención vía Chat y asesoría en línea:



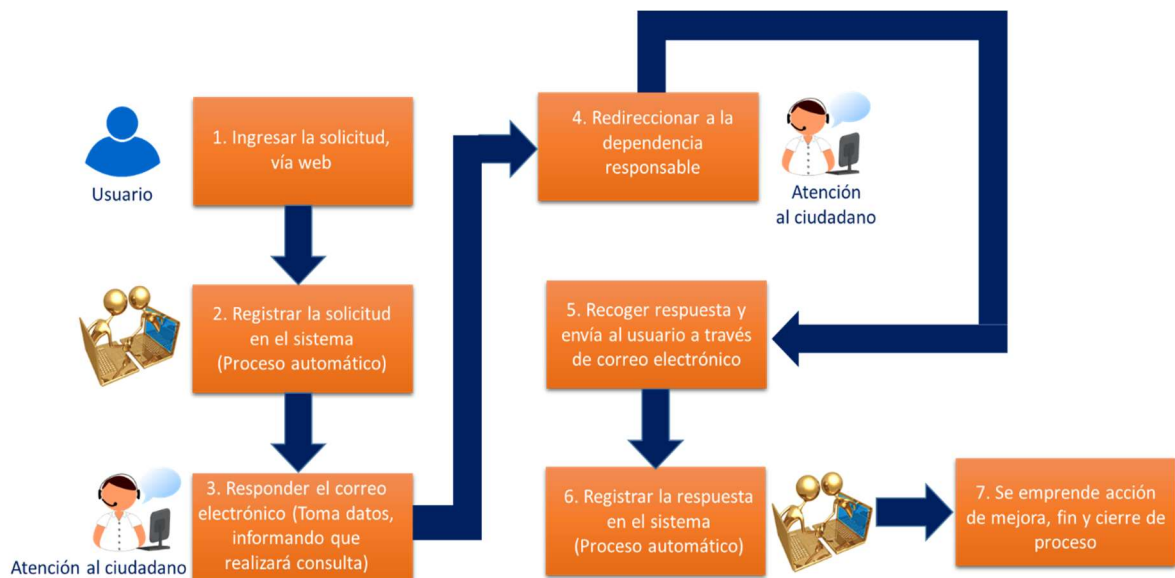
- Ingresar la solicitud en **My live chat**, sistema de atención virtual del tecnológico de Antioquia – vía web correo Gmail Tecnológico de Antioquia
- Se registra la solicitud en el sistema – automático.
- El agente del chat entabla conversación con el usuario y emite la acción de respuesta inmediatamente; si no es así, debe tomar los datos del usuario e informarle que realizará la consulta respectiva.
- Se remite solicitud al funcionario o dependencia encargada.
- Se recoge la respuesta y se envía al usuario por el medio concertado.
- Se registra la respuesta en el sistema – automático. (cierre)
- Se cierra el proceso.
- Se emprende la acción de mejora.

La dinámica de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC - permite un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede al Tecnológico de Antioquia a través de estos medios, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

5.5.4 Protocolo de atención virtual:

La dinámica de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC - permite un contacto constante, real y personalizado con los ciudadanos / usuarios; por ello es necesario tener unas pautas para retroalimentar al ciudadano que accede al Tecnológico de Antioquia a través de estos medios.

Con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía., se cuenta con medios virtuales incluido un chat.



- Ingresa la solicitud vía web correo Gmail Tecnológico de Antioquia.
- Se registra la solicitud en el sistema – automático.
- El funcionario de Atención al ciudadano abre el correo y emite la acción de respuesta inmediatamente; si no es así, debe responder el correo informando al usuario que realizará la consulta respectiva.
- Se remite solicitud al funcionario o dependencia encargada.
- Se recoge la respuesta y se responde el correo.
- Se registra la respuesta en el sistema – automático.
- Se cierra el proceso.
- Se emprende la acción de mejora.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet y claves de administrador).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, 5 minutos antes de la hora señalada. y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional del TdeA sobre (...).
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al usuario con el

siguiente guion: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?” o “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su inquietud, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el usuario no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.
- Enviar la encuesta de atención al ciudadano.

Buzón contáctenos, y sistema PQRSDf:

El servidor público recibe a través del Sistema PQRSDf, la solicitud, requerimiento, queja o reclamo; realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar si la

información es suficiente o se solicita al ciudadano, por el mismo medio, la ampliación de la misma. Esta petición debe ser registrada en el sistema.

El ciudadano recibe automáticamente un número de registro que le permitirá hacer seguimiento de su solicitud a través de la página Institucional, en el link ...

Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones que ingresan por este canal, es estrictamente necesario proyectar el oficio de respuesta, y vincularlo al sistema PQRSDF.

Una vez allí, La oficina de Atención al Ciudadano lo radica en la Oficina de Archivo, con el número de radicado se procederá a realizar la respuesta por correo electrónico y/o correo certificado, esto con el fin de garantizar el cierre de la PQRSDF en el Sistema de Gestión. Al momento de redactar el correo electrónico, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy

pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Redes Sociales

El servicio de atención al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente. El *Manual de gestión de la comunicación en redes sociales* de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (*Facebook, YouTube, Twitter*, entre otras). Se recomienda su consulta.

Así mismo es necesario aclarar, que las redes sociales del Tecnológico de Antioquia no constituyen tampoco un canal de PQRSDF. Los mensajes con estas características serán remitidos a los canales establecidos para tal fin.

5.5.5 Protocolo para la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo

El servidor público debe considerar en determinadas ocasiones la necesidad de aplicar un trato preferente a determinados ciudadanos usuarios del servicio que imparte, como lo son los ciudadanos con movilidad reducida, discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.

Para estos usuarios el protocolo a aplicar será el siguiente:

- Los Vigilantes responsables del ingreso a los edificios públicos, los cuales deben hacer ingresar de manera inmediata al ciudadano.
- Para el caso de mujeres embarazadas, invidentes y adultos mayores ubíquelos en un asiento para que lo ocupen mientras esperan al servidor público que les brindará la atención; si es una persona en silla de ruedas ubíquela en un espacio donde permanezca cómoda mientras espera y cerca de la dependencia a la cual se dirige.
- Informe inmediatamente al servidor público que requiere el ciudadano para que éste haga presencia en el lugar donde se encuentra la persona con discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada.

5.5.6. Elementos comunes a todos los canales

Actitud

Se requiere que los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse

Realícele las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento: Indagando, formulando preguntas abiertas y/o cerradas.

- Las preguntas abiertas sirven para establecer necesidades, definir problemas y obtener más información.
- Las preguntas cerradas sirven para clarificar lo que se ha dicho, confirmar un trámite o servicio.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

Mantenga una actitud amigable y mire al ciudadano a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal; es decir; mantener la postura recta, relajada, evitando cruzar los brazos y hacer movimientos exagerados.

- Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, sin interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.
- No tome la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No pierda el control; conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.
- Cuide el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Use frases como “sí señor, entiendo su posición...”; “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- De alternativas de solución, si es que las hay, y comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación el Tecnológico de Antioquia estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- De alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Si la solicitud no puede ser atendida inmediatamente

- Hágale saber cuántos días demorará, cómo se le hará llegar la respuesta a la solicitud y asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- Informe al ciudadano la fecha aproximadamente en la que recibirá la respuesta y a través de qué medio se le entregará.
- Deje por escrito los asuntos que quedan pendiente en relación con la solicitud del usuario.
- Finalmente termine el contacto adecuadamente, preguntando si le puede ayudar en algo más.
- Realice un seguimiento de la solicitud hasta que le haya llegado la respuesta al ciudadano.

5.6. PRESENTACIÓN PERSONAL

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo, no todas están acordes a ciertos espacios en los que nos desenvolvemos. Lo que busca precisamente la etiqueta, es dar herramientas para aprender a reflejar una imagen corporativa ante las personas que visitan las instalaciones de nuestra organización.

La imagen personal, es la imagen de la Entidad

La imagen profesional y personal de los individuos en las organizaciones permean su imagen corporativa.

Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación, al seguimiento de las políticas de la Entidad y a la efectividad en la atención que adelante cualquier funcionario público, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen Institucional.

Por ello, la elegancia, sobriedad, versatilidad, pro actividad y profesionalismo de una persona, se verá sin duda reforzada en su indumentaria. Que deberá ser utilizado como un plus, sin que reste importancia a las capacidades y actitud de quien los porta.

Es común encontrar personas que se esmeran por brindarnos una excelente atención personalizada. Sin embargo, en el momento de establecer un primer contacto directo, se perciben algunas situaciones que deterioran la imagen personal del trabajador y por ende de la Entidad.

Las siguientes recomendaciones aplican tanto para los vinculados como los contratistas que prestan servicio en el Tecnológico de Antioquia.

5.6.1. Vestuario y calzado femenino

- La falda se usará a una altura media, se sugiere como máximo cuatro centímetros arriba de la rodilla y el largo puede variar desde esta altura hasta debajo de la rodilla.
- Para desempeñar su trabajo diario los vestidos no deben ser muy cortos o escotados.
- Para presentarse a laborar no se debe usar blusas o Camisetas cortas (ombliquera o tops).
- No deben usarse jeans con rotos y/o destroyers.
- Los zapatos deben estar limpios y acorde al vestido.
- El carnet de identificación se utilizará en un lugar visible y debe portarse siempre a la vista.
- **Peinado**
- El cabello debe lucir bien arreglado y limpio.
- No deben usarse moños, hebillas muy llamativas.
- **Maquillaje**
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- No se deben maquillar en el puesto de servicio ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
- Las uñas deben estar siempre limpias o maquilladas.
- Los accesorios que se vayan a utilizar con el vestuario (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.

5.6.2. Vestuario y calzado masculino

- La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada.
- Siempre debe usarse correa.
- Los zapatos deberán ser tipo oficina, y estar muy bien lustrados. En horas laborales evite el uso de tenis.
- El pantalón deberá estar adecuadamente planchado. (en horas laborales no debe usar jean con rotos y/o destroyer).
- El carnet de identificación se utilizará en un lugar visible y debe portarse siempre a la vista.
- El cabello debe usarse corto o recogido.
- Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

5.7. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Mantener los puestos individuales de trabajo organizados. El puesto de trabajo debe estar siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo o prestación del servicio.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la expedición de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento

de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas.

El Tecnológico de Antioquia como institución que almacena, y recolecta datos personales requiere obtener su autorización para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada, permita a todas las dependencias académicas y/o administrativas, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta la Institución. Esta información es, y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de la Institución en su condición de institución de educación superior, de forma directa o a través de terceros.

El Tecnológico de Antioquia en los términos dispuestos por el artículo 10 del decreto 1377 de 2013 queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda su información, a no ser que usted le manifieste lo contrario de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito a la cuenta de correo electrónico dispuesta para tal efecto: tecnologico@tdea.edu.co

“Consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente documento y/o autorización”.

Si usted no desea que sus datos personales sean utilizados por el Tecnológico de Antioquia podrá revocar de manera parcial o total tal autorización de manera expresa e inequívoca, directa, expresa y por escrito bien sea en medio físico o electrónico; o de manera oral, o por cualquier medio o conducta inequívoca que permita concluir de forma razonable que se revoca tal autorización o consentimiento.

En el evento en que usted tenga alguna observación y/o comentario sobre el manejo y uso de sus datos personales, o en caso de que usted considere que la Institución dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables; o no desee seguir recibiendo información relacionada con el Tecnológico de Antioquia y sus actividades, usted podrá contactarnos a través de una comunicación dirigida al Tecnológico de Antioquia, responsable de protección de datos de la Institución.

Dirección: Calle 78 B No 72 A 220. Medellín – Colombia.

Correo electrónico: tecnologico@tdea.edu.co

Teléfono: 4443700

De conformidad con la normatividad mencionada, usted está en el derecho de conocer, actualizar y solicitar la rectificación o supresión de la información contenida en nuestras bases de datos, para lo cual podrá enviar una comunicación dentro de los 30 días siguientes a la recepción de esta notificación. También puede comunicar esta intención a través de la dirección, correo o línea telefónica enunciada.

En caso que NO se produzca dicha comunicación, el Tecnológico de Antioquia estará facultado para continuar con el tratamiento de datos, acorde con la normatividad y fines misionales enunciados.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia: Artículos 2 y 20, los cuales en su orden manifiestan que fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995 “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.
- Directiva presidencial Nro. 10 del 20 de agosto de 2002 “*programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario*” en su numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la Administración.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, el cual creo el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Exige a las entidades del orden nacional, departamental y municipal la

elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012: El cual establece el modelo Integrado de planeación y gestión pública de las entidades, manifestando que las políticas de desarrollo administrativo incluyen además los planes anticorrupción y atención al ciudadano.
- Decreto-ley 019 del 10 de enero de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Conpes 3785 del 9 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- Decreto 124, del 26 enero de 2016, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”.