



MECANISMOS PAR MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Eficiencia del sistema de atención al ciudadano.

En la I.U Colegio Mayor de Antioquia, el sistema de Atención al Ciudadano está centrado en el mejoramiento de la calidad y accesibilidad a los servicios de la entidad y a la atención y satisfacción de las necesidades de los públicos de interés y la ciudadanía. Para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, su Artículo 76, la institución define la Atención al Ciudadano en el Sistema de Gestión Integrado, como parte del proceso de Direccionamiento Estratégico – Gestión de Comunicación, y se documenta en el manual “Mecanismos de Atención al Ciudadano GC-MA-004”.

En este manual, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la atención a los usuarios, tales como:

- **Atención al Ciudadano:** cuenta con una oficina física ubicada en el primer piso del Bloque Patrimonial de la Institución, además una secretaria capacitada en trámites y procedimientos y con conocimiento de la Institución.
- **Comunicaciones:** nuestro público tiene acceso a la información institucional a través de página web, redes sociales, correo institucional, carteleras, boletines, periódico institucional y flash informativo.

Nuestro grupos de interés se tienen definidos de acuerdo a sus características, de las siguiente manera:

Estudiantes Pregrado: los estudiantes de Colmayor tienen entre 17 y 25 años, pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. Son jóvenes inmersos en la era digital que buscan desarrollar su vida profesional en una Institución de calidad, que le brinde las herramientas necesarias para alcanzar sus logros y objetivos académicos, además son personas que buscan en una Institución Universitaria un conjunto de atributos que destaquen entre las demás y que les brindar un reconocimiento una vez culmine su periodo de estudio.

Estudiantes Posgrado: los estudiantes de posgrado de Colmayor tienen entre 24 y 35 años, pertenecen a los estratos 3 y 4 de la ciudad. Buscan mejorar su formación académica, con el objetivo de aumentar sus ingresos y aspirar a mejores cargos en el





sector productivo. A pesar de usar las redes sociales y manejarlas con soltura, ellos optan por leer boletines a través de correos electrónicos. Son más exigentes con la oferta académica, ya que la formación es importante para su ascenso laboral y crecimiento personal.

Docentes: los docentes de Colmayor tienen entre 25 y 60 años, pertenecen a los estratos 3, 4 y 5, son personas interesadas en compartir su conocimiento a los estudiantes y potencializar su desarrollo profesional. El uso de los medios de comunicación institucionales lo priorizan de forma informativa, sin embargo, existen docentes que sí hacen uso interactivo y comparten información de programas académicos, de bienestar y permanencia.

Administrativos: el personal administrativo de Colmayor tiene entre 20 y 70 años, pertenecen a los estratos 2, 3, 4 y 5. Son personas preparadas y capacitadas para desarrollar sus funciones. Además cuentan con sentido de pertenencia con la Institución y empatía con los. Se interesan por el buen rendimiento de su trabajo y de su equipo en general, son comunicativos y mantienen informados.

Proveedores: los proveedores de Colmayor tienen entre 28 y 70 años, pertenecen a los estratos 4 y 5 de la ciudad. Son pymes que buscan expandir sus productos y servicios con entidades públicas, y a su vez agilidad en los procesos administrativos y contractuales.

Horario de atención

Oficinas: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Atención al ciudadano: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Teléfono + 57 (4) 444 56 11

FAX + 57 (4) 421 99 47

Línea única gratuita 01 8000 415 380

Correo electrónico: colmayor@colmayor.edu.co

Dirección Carrera 78 # 65 - 46 Bloque Patrimonial.
Medellín - Antioquia - Colombia

• Nuestras redes sociales:

- [Twitter](#)
- [Facebook](#)





- [Instagram](#)
- [YouTube](#)
- [LinkedIn](#)

•Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD):

La institución cuenta con un software desarrollado a la medida, a través del cual la ciudadanía puede interponer una PQRSFD; el acceso es a través de la [página web institucional](#). Las entradas que llegan de forma física se transcriben en el sistema, se sube el documento escaneado que da fe de la misma. Además, cuenta con un sistema de notificaciones que permite recordar los hábiles con los que cuentan los encargados de responderla, lo que mitiga los incumplimientos en términos establecidos por Ley. Este sistema, permite al peticionario llevar la trazabilidad de su entrada, dando cumplimiento a los requerimientos de Gobierno en Línea y por supuesto a la normativa nacional: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, La Ley 1437 de 2011, Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.14 y la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 , donde se establece que toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta de fondo, clara, precisa, congruente, conforme al trámite y dentro de los términos que se indican en ellas. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

•Encuesta de satisfacción

Actualmente, se cuenta con un sistema de medición de satisfacción de los usuarios basado en consolas de calificación del servicio, capacidad de respuesta y trato del funcionario con los usuarios, se puede hacer una medición en tiempo real. Las consolas tienen 3 preguntas referentes a los siguientes temas:

1. Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
2. Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
3. Amabilidad y buen trato recibido.

Modalidades de Atención al Ciudadano

La Institución define un protocolo transversal a las modalidades de atención, para que los funcionarios que tienen a cargo la prestación del servicio, lo sigan y hagan amena la





experiencia del usuario; las modalidades son:

• **Punto de atención presencial:** las personas que asisten presencialmente a la Institución, pueden encontrar un punto físico de Atención al Ciudadano, donde se asesoran de acuerdo a sus necesidades. Las personas que atienden el punto de atención, deben manejar un buen tono de voz, calidad de información, una adecuada presentación personal y comunicación no verbal pertinente.

• **Protocolo para la atención de personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y de talla baja:** su objetivo es prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan. Todas las personas que desarrollan su labor en el Punto de Atención al Ciudadano, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su condición, otorgándoles preferencia. Factores importantes en la atención presencial para este grupo de ciudadanos:

Además de las anteriormente mencionadas, son consideraciones especiales:

1. Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite la comunicación con el ciudadano.
2. Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
3. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a el Punto de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente. Actualmente, con el fin de propiciar espacios con infraestructura incluyente, se cuenta con rampas, aceras con señalización para invidentes y ascensores que facilitan el acceso a los diferentes espacios institucionales; sin embargo Gestión de Infraestructura mantiene en su foco espacios con inclusión social.
4. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, explíquelo la razón por la cual se debe retirar, y pídale paciencia y un tiempo aproximado de espera.
5. Si debe remitir al ciudadano a otro Punto de Atención, explíquelo por qué debe remitirlo,





el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

6. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explique la razón de la demora e informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial, seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

• **Horario extendido:** se presta horario extendido una semana antes de iniciar el semestre y dos semanas después de la finalización del mismo, atendiendo diligencias académicas y administrativas, entrega y solicitud de documentos, atención telefónica y consultas.

El horario extendido será martes y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 7:00 p.m. y aplica para las dependencias que atienden público, siendo ellas: Atención al Ciudadano, archivo, tesorería, todas las facultades, admisiones, registro y control.

• **Telefónico:** por este medio, los ciudadanos pueden obtener información acerca de los procesos de matrícula, inscripciones, oferta académica, eventos, horarios y trámites administrativos que presta la Institución, o ser direccionado al área responsable.

• **Virtual:** por este medio, el ciudadano puede enviar inquietudes, formular consultas, aclarar dudas, recibir respuestas, conceptos, etc. Este canal facilita el acceso de la ciudadanía a la información relevante sobre procedimientos, eventos, convocatorias y novedades de la entidad. Además, de las redes sociales en las que regularmente se publican los asuntos de relevancia para la comunidad académica se da respuesta inmediata.

E-mail: colmayor@colmayor.edu.co

Recomendaciones para la atención al público en la I.U. Colmayor:

1. Saludar cordialmente.
2. Actitud de servicio durante todo el proceso de comunicación.
3. Practicar la escucha activa.





4. Solucionar las inquietudes y requerimientos, de manera diligente. Si no se conoce la respuesta, indagar y orientar quién o en cuál dependencia pueden ayudar al usuario.

5. Ser paciente con los usuarios, poniendo en práctica la empatía y sentido humano.

6. La comunicación no verbal (gestos y expresiones) puede hablar más que las palabras, por esto, es importante cuidar de esta y ser prudente.

7. Conocer las funciones a cargo y la información institucional pertinente y necesaria para la gestión del Punto de Atención al Ciudadano.

* Este protocolo se entrega como pieza gráfica y física, con el fin de que pueda ser replicada y difundida a la comunidad institucional.

Las recomendaciones están definidas para la atención presencial, sin embargo, pueden ser transversales a la modalidad de atención.

