



Protocolo de Atención al Usuario de la universidad de Caldas



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

Presentación

La Universidad de Caldas como Institución de Educación Superior proyecta en su visión el compromiso de generar un ambiente agradable, basado en el respeto a la vida y la diferencia, la solidaridad, la responsabilidad, el orden, la tolerancia y la participación. Por consiguiente, la atención a los usuarios como parte de ese compromiso social debe estar orientada a la construcción de una relación sólida y de confianza en la institución.

En tal sentido, el protocolo de servicio al usuario es un instrumento orientador en la gestión de interacciones con los usuarios a través de todos los canales, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, y se enfoca en brindar una atención eficiente, consistente, oportuna y de calidad.

El protocolo de servicio al usuario tiene como propósito establecer una serie de procedimientos y estándares, que sirven de guía al funcionario para el manejo de diversas situaciones y desde un enfoque diferencial, con el objetivo de disminuir inequidades y bajo los principios de igualdad y no discriminación.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

Contenido

Alcance	5
Objetivo.....	5
Consideraciones Generales en la Atención al Usuario en la Universidad de Caldas	5
Atributos del buen servicio en la atención al usuario en la Universidad de Caldas.....	5
Respetuoso.....	6
Amable	6
Empático.....	6
Transparente	7
Efectivo.....	7
Pautas Generales de Comportamiento.....	7
Conceptos.....	8
Buen Servicio	8
Calidad.....	8
Canales de Atención.....	8
Usuario	9
Usuario interno	9
Usuario externo.....	9
Usuario preferencial	9
Discapacidad	10
Direccionamiento	10
Pautas para la Atención a los Usuarios Preferenciales.	10
Adultos mayores y mujeres embarazadas	10
Niños, niñas y adolescentes	10
Personas en situación de vulnerabilidad.....	11
Grupos étnicos	12
Personas en condición de discapacidad.....	13
Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	14
Atención a personas con sordoceguera	15
Atención a personas con discapacidad física o motora	15
Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	16
Atención a personas con discapacidad mental.....	16
Atención a personas de talla baja.	16



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

Canales de Interacción con los Usuarios.....	16
Atención Presencial.....	17
Recepción.....	17
Identificación del tipo de solicitud.....	18
Determinar el tipo de solicitud.....	18
Asesoramiento y/o resolución de problema o necesidad.....	19
Seguimiento.....	19
Cierre.....	20
Otras modalidades de Atención.....	21
Lineamientos a tener en cuenta para el manejo del correo institucional.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23



**Tejiendo
Universidad**
Autoevaluación institucional 2018-2026

Alcance

El protocolo de servicio al usuario de la Universidad de Caldas, se enmarca en la Política de Atención al Ciudadano, Documento CONPES 3649 de 2010, que emite los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y de la Resolución 00806 de 2006 de Rectoría, por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición.

Objetivo

Definir los procedimientos y estándares que permitan establecer un protocolo de actuación de los funcionarios de la Universidad de Caldas y así garantizar una atención a los usuarios coherente, eficiente y de calidad.

Consideraciones Generales en la Atención al Usuario en la Universidad de Caldas

Las siguientes consideraciones son aplicables a todos los canales de atención de los cuales dispone la Universidad de Caldas: Atención presencial, telefónica y virtual (Correo electrónico, chat y redes sociales).

Atributos del buen servicio en la atención al usuario en la Universidad de Caldas



**Tejiendo
Universidad**
Autoevaluación institucional 2018-2026



Respetuoso: Todos los usuarios deben ser atendidos con respeto sin importar su origen étnico, género, orientación sexual, nivel socioeconómico, religión, o cualquier otra característica personal. El respeto hacia la diversidad y la inclusión es fundamental en la atención al usuario, garantizando que todos se sientan valorados y escuchados, y que reciban un trato justo y equitativo en todas las interacciones.



Amable: Todos los funcionarios de la Universidad de Caldas deben brindar un servicio con amabilidad y cortesía, esto implica ser paciente y mostrar interés por las preocupaciones del usuario.



Empático: Se espera de los funcionarios de la Universidad de Caldas una actitud empática hacia los usuarios. Esto significa comprender las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de los demás, mostrando sensibilidad hacia sus experiencias y emociones.



Incluyente: Atención a todos los usuarios sin hacer distinciones ni discriminaciones.



Transparente: Los funcionarios de la Universidad de Caldas deben ser honestos con los usuarios en todas las interacciones, proporcionar información precisa sobre productos, servicios, políticas y cualquier otra información relevante, así como admitir errores cuando ocurran y trabajar para corregirlos.



Efectivo: Emitir respuestas y soluciones con prontitud, acordes a las normas y principios de la institución.

Pautas Generales de Comportamiento

Se espera que los funcionarios de la Universidad de Caldas tengan una vocación de servicio y asuman el compromiso de generar una relación de confianza de los usuarios hacia la institución, aplicando los siguientes criterios:

- Actitud de buen servicio.
- Identificar las necesidades y expectativas.
- Priorizar la atención al usuario, no hacerlo esperar innecesariamente.
- Escuchar a los usuarios sin interrupciones.
- Emplear un lenguaje claro y amable, sin tecnicismos, que sea comprensible para los usuarios.
- En caso de recibir usuarios alterados, mantener una actitud calmada, no perder el control ni entrar en discusiones, cuidar la postura corporal y el lenguaje. En caso de mostrarse violento, exigir respeto de manera cortés.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

- Validar siempre que la información o solución sea la correcta de acuerdo con los procedimientos establecidos por la dependencia, manuales, guías, normativas, etc.
- Brindar alternativas de solución, no obstante, comprometerse sólo con lo que se puede cumplir.
- Conocer los trámites y servicios que brinda la universidad de Caldas.
- Cuidar la imagen pública de la institución.
- Facilitar los procesos y trámites, no poner trabas ni condicionamientos innecesarios.
- Promover una buena experiencia de servicio.

Conceptos

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

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

Canales de Atención: La Universidad de Caldas dispone diferentes medios para la atención a sus usuarios:

Presencial en ventanillas y oficinas



Telefónica a través de conmutador y extensiones fijas, si bien los funcionarios deben mostrar disposición para el servicio, **la atención a usuarios a través de teléfonos personales**



**Tejiendo
Universidad**
Autoevaluación institucional 2018-2026

(llamadas o WhatsApp) no es obligatoria, se deben direccionar a que hagan la solicitud a través de los canales oficiales de la institución.



Virtual a través del correo electrónico oficial, chat y redes sociales.

Nota (referencia usuario interno): Si bien la dinámica institucional de comunicación entre jefes, colaboradores y funcionarios requiere de una comunicación rápida y efectiva, el **uso de whatsapp, deberá acogerse a lo dispuesto en la ley 2191 de 2022**, por medio de la cual se regula la desconexión laboral.

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

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

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

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

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



**Tejiendo
Universidad**

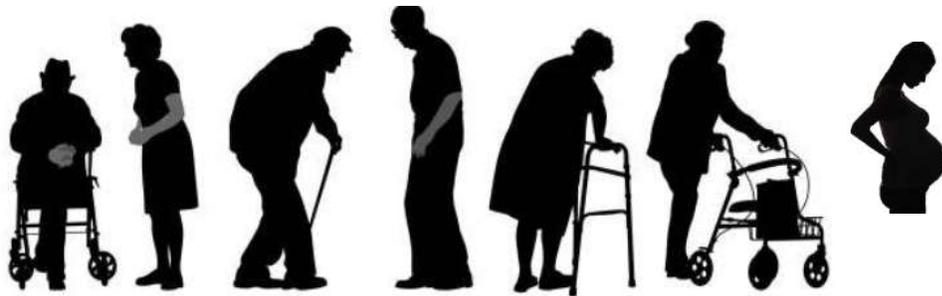
Autoevaluación institucional 2018-2026

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

Direccionamiento: Dirigir o encaminar una solicitud, problema o requerimiento hacia la instancia adecuada en la Universidad de Caldas para su atención o resolución.

Pautas para la Atención a los Usuarios Preferenciales.

Adultos mayores y mujeres embarazadas



- ✓ Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Niños, niñas y adolescentes



- ✓ Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Se les debe llamar por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad



- ✓ Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.
- ✓ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✓ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos



A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

- ✓ Si la persona no puede comunicarse en español, se le debe solicitar inicialmente expresar su solicitud en forma escrita, si no es posible, se recibe la solicitud de forma verbal. Si no se cuenta con traductor, se debe realizar grabación de audio para poder enviarla posteriormente a traducción y facilitar este proceso. El funcionario debe en lo posible tratar de identificar la región de donde proviene el usuario para poder establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así como datos de contacto (nombre, dirección, correo y teléfono) para brindar una respuesta posterior.
- ✓ La dependencia realizará la gestión necesaria ante el Departamento de Lenguas Extranjeras para la contratación del traductor, una vez que se pueda establecer la necesidad o solicitud, se procederá a brindar solución efectiva al usuario.

Personas en condición de discapacidad



- ✓ Es importante usar un lenguaje respetuoso y centrado en la persona reconociendo su dignidad, autonomía y derechos.
- ✓ Utilizar la terminología apropiada. Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- ✓ Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son
- ✓ Si por algún motivo el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.



**Tejiendo
Universidad**
Autoevaluación institucional 2018-2026

- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, hay que tener cuidado con el lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No finja haber entendido.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera

- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja.

- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Canales de Interacción con los Usuarios

El protocolo de servicio al usuario es aplicable desde la primera interacción hasta el cierre satisfactorio de la solicitud. La Universidad de Caldas tiene establecidos los siguientes canales de atención a los usuarios: atención presencial, atención telefónica y atención virtual (correo electrónico y redes sociales).



**Tejiendo
Universidad**
Autoevaluación institucional 2018-2026

Atención Presencial

Se refiere a la atención directa en ventanilla u oficina, y se compone de las siguientes fases de atención.

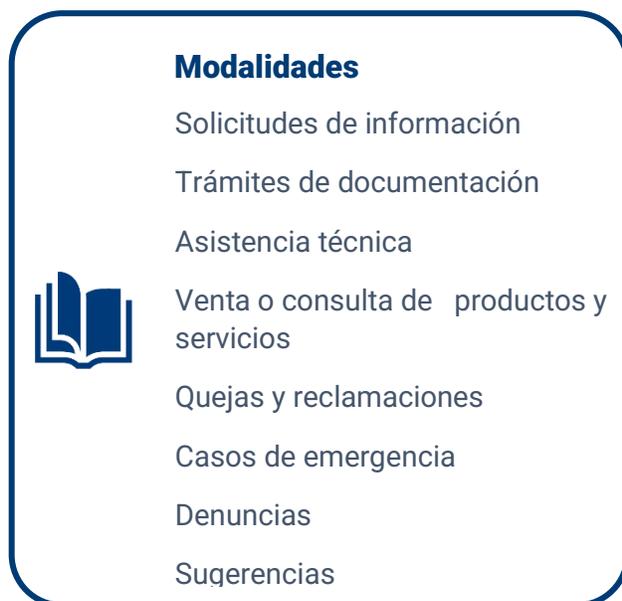
Recepción

Es el primer contacto entre el usuario y el funcionario, es importante dar la bienvenida y recopilar la información inicial de su solicitud o necesidad. Aquí es fundamental el desarrollo de una escucha activa, no se debe interrumpir, en caso de ser necesario, se pueden generar preguntas orientadoras, que le permitan al usuario definir su necesidad para brindar una solución precisa. Este primer contacto nos permite también la identificación del tipo de usuario (Interno, externo, preferencial).



Identificación del tipo de solicitud

Las solicitudes pueden variar de acuerdo con el contexto y el tipo de servicio que se ofrece en cada una de las dependencias de la Universidad de Caldas, las cuales pueden ser:

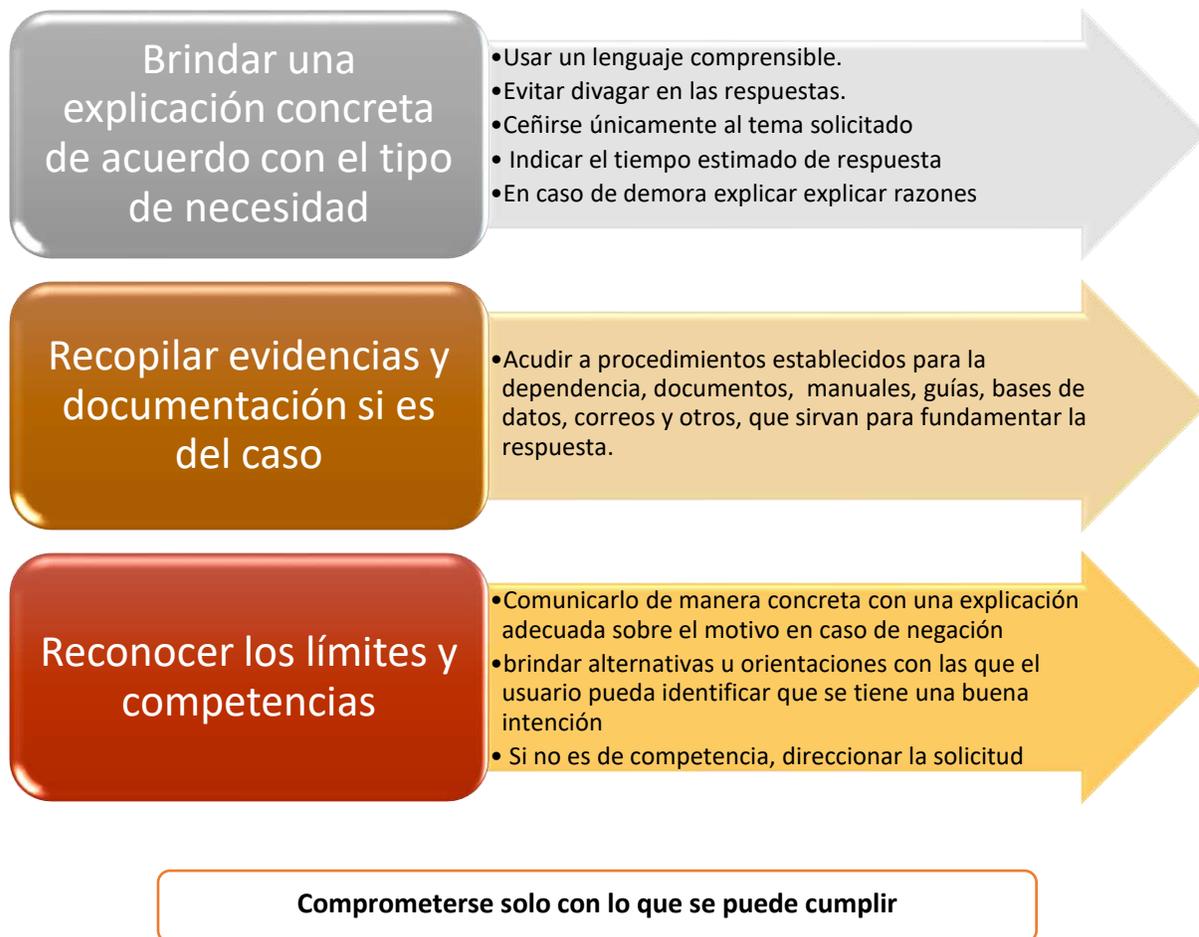


Determinar el tipo de solicitud



Asesoramiento y/o resolución de problema o necesidad

Una vez identificada la solicitud o necesidad, en esta fase se realiza el análisis y se establece el procedimiento a seguir para dar respuesta al usuario.



Seguimiento

Después de proporcionar la asistencia, si no se ha brindado solución, es necesario realizar un seguimiento y asegurar una solución efectiva para el usuario.

Definir tiempos de respuesta: En caso de no poder brindar una solución inmediata, es necesario acordar un periodo de respuesta o solución.

Realizar actualizaciones periódicas sobre el estado de la solicitud o trámite e informar al usuario sobre el progreso, especialmente si se estima que tomará un tiempo la resolución.

Cierre

Esta fase implica recopilar comentarios del usuario sobre su experiencia con el servicio de atención los cuales van a aportar a la mejora continua en los procesos de atención al usuario y garantizar un servicio de alta calidad en el futuro.

Indagar al usuario si requiere alguna consulta o solicitud adicional.

En caso de haber adquirido compromisos pendientes, informar el tiempo aproximado de respuesta.

Despedirse de forma cortés.

Disponer de un mecanismo de calificación del servicio y/o buzón de sugerencias. Es necesario estar abierto a la retroalimentación.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

Otras modalidades de Atención

TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES
Atender la llamada con celeridad. Evitar que timbre más de tres veces.	Saludar amablemente	Desarrollar una estrategia de comunicación clara.
Iniciar con el saludo y la identificación del funcionario que atiende la llamada. Buenos días/tardes/ nombre de la dependencia, le habla (nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?	Redactar de manera clara y concisa, en lenguaje formal y entendible para la persona que lo recibe.	Analizar la actividad y el tipo de problemas que se plantean.
Usar lenguaje formal. Señor-Señora, evitar trato informal o de tu.	Verificar la ortografía y gramática	Identificar tendencias de solicitud de información.
Manejar el tono de voz. Hablar con tono de voz claro y enérgico, volumen de voz mediano, controlar la velocidad, pronunciar correctamente las palabras, evitar a toda costa alzar el tono	No utilizar mayúsculas sostenidas.	Revisar frecuentemente los mensajes.
Escuchar atentamente sin interrupciones	No escribir en líneas de más de 180 caracteres.	Identificar si es posible dar respuesta inmediata
Tomar nota si es del caso	Ser concreto, los mensajes de correo electrónico muy largos, pueden volverse difíciles de entender	Dar máxima prioridad a: Quejas de usuarios, solicitudes urgentes de servicios o productos y problemas o interrupciones de servicio.
No hablar con terceros mientras está atendiendo la llamada	Si necesariamente el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos, bien estructurados, esto ayuda a evitar malentendidos, confusiones u omisiones.	Hacer seguimiento de las solicitudes.
Preguntar con quién tiene el gusto de hablar y referirse por su nombre durante la comunicación	Utilizar el mismo tipo de letra, se recomiendan las fuentes: Arial, Times New Roman, Georgia, Lucida y Verdana.	Uso del lenguaje. Hablar en primera persona, adaptar el lenguaje según el público objetivo; las respuestas en comentarios deben ser cortas.
En caso de requerir poner al usuario en espera, informar al usuario y dar un tiempo aproximado para retomar la llamada.		Evitar publicaciones con recarga de información, ampliar la información a través de enlaces.
Agradecer el tiempo de espera al retomar la llamada		No censurar. No borrar ni ocultar comentarios o publicaciones, esto puede interpretarse como censura; no estar a la defensiva, evitar entrar en controversias.
Si no es posible dar respuesta en ese mismo momento, tomar los datos de contacto del solicitante (nombre, teléfono y correo) y hacer el compromiso de realizar el debido escalamiento y seguimiento hasta dar una solución efectiva		Direccionar las respuestas. Si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata por tratarse peticiones quejas o reclamos direccionar al usuario hacia la Oficina de Atención al Ciudadano.
Despedirse de forma cortés y ofrecer asesoría adicional		

Lineamientos a tener en cuenta para el manejo del correo institucional

Imagen institucional	Evitar personalizar los correos institucionales con fotografías o imágenes diferentes a las institucionales y remitirse al Manual de Identidad Institucional. https://www.ucaldas.edu.co/portal/manual-de-identidad-institucional/
Uso del correo institucional	Los mensajes que llegan al correo institucional deben responderse desde la misma cuenta sin utilizar correos personales. No utilizar el correo institucional para suscripción a servicio de notificaciones, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos ajenos a las funciones.
Uso de Para, CC y CCO	Las personas a las que se dirija en el campo para, son las personas que se espera lean y respondan el mensaje Las personas que se registran en CC son personas que solo necesitan conocer la información. Usar la opción de copia oculta (CCO) para grupos de personas que no se conocen entre sí, con el propósito de proteger la privacidad
Uso de responder a todos	Solo debe usarse cuando se requiera que todas las personas del correo electrónico necesiten conocer la respuesta. Si se recibe un mensaje masivo que requiere de una respuesta por individuo, solo se debe contestar a quien lo envió.
Describir el asunto	Este debe venir con una descripción breve y concisa. No es conveniente tratar múltiples temas en un solo correo, es preferible enviar varios mensajes, esto con el fin de evitar omisiones y confusiones
Uso de alta prioridad	Se debe usar solo en casos verdaderamente urgentes, exceder su uso puede ocasionar que cuando se trate de algo verdaderamente urgente el mensaje sea ignorado.
Brindar información precisa	Evitar dar información innecesaria o irrelevante. Evitar plasmar emociones o sarcasmos, nunca usar expresiones tales como "Ya se le había dicho", "ya se le había informado", etc. No enviar mensajes cuando se esté enojado
Responder con prontitud	Procurar mantener al mínimo los mensajes no leídos. Si se tiene la disponibilidad de respuesta inmediata, esto mejora la experiencia de servicio, no obstante, dependiendo del tipo de solicitud, el plazo razonable es entre 1 y 3 días hábiles. Confirmar recibido.
Personalizar plantillas de correos	Si con frecuencia se solicita la misma información, tener plantillas de correos personalizadas para una mayor eficiencia
Archivos Adjuntos	Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer
Ofrecer la solución que esté definida según el tipo de solicitud	Identificar el tipo de solicitud. Explicar la solución propuesta. Evitar expresiones tales como "ya le había dicho", "ya le había explicado"
Asegurarse de que la solicitud o inquietud fue solucionada	Si no es posible dar respuesta en ese mismo momento, hacer el compromiso de realizar el debido escalamiento y seguimiento hasta dar una solución efectiva.
Informar las ausencias	Cuando se requiera ausentarse por periodos de tiempo, se debe configurar una respuesta automática que contenga la siguiente información: Fecha y/o periodo que estará fuera de la oficina. Indicar los datos de contacto del funcionario al que podrán recurrir para dar respuesta a cualquier solicitud; asegurándose que se desactivará cuando se reintegre
Despedirse de forma cortés y ofrecer asesoría adicional	Si necesita más información o tiene alguna pregunta adicional no dude en contactarnos.
Uso de firma	La firma del correo electrónico debe contener, el nombre completo, cargo, nombre de la dependencia, Universidad de Caldas, teléfono y extensión.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación institucional 2018-2026

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución Política de Colombia

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

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

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

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

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

Elaborado por: Jenny Flórez Quintero, practicante Oficina de Planeación-SIG

Revisado y ajustado por: Julieth Salazar Gañan, Contratista Oficina de Planeación -SIG

