



ATENCIÓN AL USUARIO

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Mayo de 2017

Elaborado Por: C. Capdevilla ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD Cargo: Profesional Universitario con Funciones de Atención al Usuario	Revisado Por: C. Maya ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD Cargo: Secretario General	Aprobado Por: E. Zapata ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD Cargo: Rector
Fecha: 25/05/2017	Fecha: 25/05/2017	Fecha: 25/05/2017

CONTENIDO

1. FUNDAMENTO NORMATIVO DEL MANUAL DE ATENCION DEL USUARIO	3
2. OBJETO Y ALCANCE	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. POLITICAS DE OPERACIÓN.....	6
4.1 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	7
5. Atención al Usuario Institución Universitaria ITSA.....	7
5.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	9
6. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL	10
6.1 ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)	10
7. SISTEMA DE TURNOS	12
8. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	13
9. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	13
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	14
11. CONTROL DE CAMBIOS	14

1. FUNDAMENTO NORMATIVO DEL MANUAL DE ATENCION DEL USUARIO

Tomando como bases las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, Ley 962 de 2005, Ley 1755 de 2015 Artículo 15 y 20, Ley 1437 de 2011, se crea el presente manual de atención al usuario con el fin de establecer las pautas para una adecuada prestación de los servicios académicos y administrativos de ITSA.

La Institución Universitaria ITSA adopta mecanismos de comunicación con las partes interesadas a través de medios presenciales y virtuales con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso a la información y procesos institucionales.

Con base a lo anterior, Se adopta el Manual de Atención al Usuario para la Institución Universitaria ITSA, con el fin de sentar las bases de manejo del proceso y la prestación del servicio de atención al ciudadano en la institución.

2. OBJETO Y ALCANCE

El presente Manual enuncia el compromiso adquirido por la Alta Dirección de la Institución Universitaria ITSA, con la atención eficaz y oportuna a los ciudadanos por parte de la institución, así como dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables en materia de atención al ciudadano, en busca de mejorar continuamente la eficiencia del servicio prestado.

El Manual de Atención al Usuario es el instrumento con el cual el instituto divulga y presenta sus lineamientos bases para la prestación de servicios, por lo que está dirigido a todos los procesos de la institución tanto en la sede de ITSA Soledad como en ITSA Barranquilla.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD. Grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.

ACEPTABILIDAD. Calidad de dar satisfacción suficiente para cumplimentar una demanda o un requisito

CALIDAD DEL SERVICIO. Aprobación de un servicio con las descripciones y expectativas del Cliente.

CIUDADANO. Persona considerada como miembro activo de un estado titular de derechos civiles y políticos y sometido a sus leyes

CONTENIDOS WEB. Es todo documento, imagen, animación, texto, sonido, video, aplicación, etc. que puede ser transmitido y ejecutado a través de un navegador en la web.

EFICIENCIA. Capacidad de hacer las cosas bien, garantizando la calidad en el producto final de cualquier tarea.

MOMENTO DE VERDAD. Instante en el que el Cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se crea una impresión sobre la calidad de su servicio.

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Los procesos de la institución que presten servicios de atención al usuario harán uso y velarán por el cumplimiento de las directrices estipuladas en el presente manual, al igual se deberá realizar la medición de la satisfacción del cliente teniendo en cuenta lo definido en el SGC de la institución.
- Todos los funcionarios de la Institución y contratistas de apoyo a la gestión de los procesos, deben conocer y aplicar los Protocolos de Atención al Usuario.
- Los procesos informaran a los funcionarios de atención al usuario el desarrollo de futuras actividades, así como socializar cambios en los procedimientos internos que puedan ser de interés para el usuario.
- El proceso de Atención al Usuario contará con carteleras, para la difusión de los servicios que oferta la institución, por lo tanto todo material de publicidad (afiches, volantes, folletos), o cualquier información que promocióne trámites, servicios y/o productos de la institución, deben estar a disposición en el área de atención al usuario, con el fin de facilitar el acceso a la información y/o noticias que de alguna forma puedan afectar el servicio.
- La recepción de documentación por parte de los usuarios se realizará en los puntos de atención presencial en las sedes de ITSA Soledad y Barranquilla.

4.1 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano es un esquema de los derechos y deberes que rigen a los ciudadanos, por medio de la cual la institución se compromete a dar cumplimiento a sus valores y principios en relación a equidad, eficacia de los procesos y respeto al ciudadano.

La Carta de Trato Digno al Ciudadano de la Institución Universitaria ITSA se puede consultar por medio de la página web institucional www.itsa.edu.co en el link de Atención al Ciudadano.

5. ATENCIÓN AL USUARIO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA

Basados en el Programa Nacional de Servicio creado por medio del Decreto 2623 de 2009 para el fortalecimiento institucional de las entidades públicas y los servicios de atención al ciudadano que estas prestan, se adopta dentro del mapa de procesos de la institución universitaria ITSA el proceso de atención al usuario.

Dicho proceso se desarrolla siguiendo el objeto de brindar atención con calidad y oportunidad a los estudiantes y ciudadanía en general, atendiendo a la demanda de los ciudadanos en los diferentes trámites y servicios.

El manual de Atención Al Usuario de la Institución Universitaria ITSA, tiene como finalidad instruir a todo el equipo humano en pro de la prestación de un excelente servicio ante necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes manifestadas por los ciudadanos, por lo anterior desde la Unidad de Atención al Usuario tienen principal labor la recepción, tramitación, gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar en los servicios prestados.

Cabe resaltar que la prestación de un servicio de calidad requiere de la implementación de estrategias o herramientas que generen una marca o valor agregado que satisfaga las necesidades presentadas por los usuarios, es por ello que la institución ha optado por la creación de un protocolo de Atención al usuario el cual se encuentra publicado en la intranet institucional en la siguiente dirección: Plataforma Academosoft, Usuario y Contraseña, Documentación de Calidad, Proceso de Comunicación Estratégica, Documentos Generales del Proceso, DG-COE-06 Protocolo de Atención al Usuario.

Dentro del proceso de Atención al Usuario ITSA, se ofrecen diferentes servicios los cuales se encuentran relacionados a continuación:

SERVICIOS OFRECIDOS DESDE LA UNIDAD DE ATENCION AL USUARIO	RESPONSABLE
INSCRIPCION Y ADMISIONES DE ESTUDIANTES	Atención al Usuario
TRANSFERENCIA Y REEINGRESO	Atención al Usuario /Facultad
GESION DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Atención al Usuario
CERTIFICACIONES Y CONTENIDO PROGRAMATICO	Atención al Usuario
SOLICITUD DE RECLASIFICACION	Atención al Usuario
INGRESO NOVEDAD DE NOTAS	Atención al Usuario
HOMOLOGACION Y PROYECCION DE ASIGNATURAS	Atención al Usuario /Facultad
GESTION DE GRADOS	Atención al Usuario
MATRICULA DE ESTUDIANTE	Atención al Usuario

Cabe resaltar que a nivel institucional ha sido creado un procedimiento para cada uno de los servicios ofrecidos a los ciudadanos; los cuales pueden ser visualizados por los funcionarios, docentes y personal de apoyo a través de la intranet en la siguiente dirección: Plataforma de Academosoft, Usuario y Contraseña, Documentación de Calidad, Proceso de Atención al Usuario, en Procedimiento.

5.1. CANALES DE ATENCIÓN

Comprometidos con la prestación de un servicio eficiente y eficaz la institución implemento la utilización de los diferentes canales de servicio de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	CARACTERISTICAS
PRESENCIAL	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Calle 18 # 39 -100 Sede Soledad. Carrera 45 # 48-31 Sede Barranquilla.	Brindar Información de manera personalizada, agilizar los trámites internos y externos del estudiante, docente Y/ o comunidad General.
TELEFÓNICA	LÍNEA FIJA	3112370	Recepción y Trasmite a las dependencias las llamadas entrantes de la población objetivo mediante un servidor de Voz y Datos IP. Brindar información y orientación sobre trámites y servicios de la institución.
VIRTUAL	PÁGINA WEB	www.itsa.edu.co	En el sitio Web institucional, en la sección de atención al ciudadano, opción preguntas, quejas y reclamos, los ciudadanos pueden registrar sus consultas, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
	CORREO ELECTRÓNICO	pqr@itsa.edu.co	A la cuenta de correo electrónico relacionadas, los ciudadanos pueden enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con el objetivo misional de la institución.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	CARACTERÍSTICAS
	CHAT	www.itsa.edu.co	A través del chat en línea la ciudadanía podrá formular preguntas frecuentes sobre los procesos y oferta académica que maneja la institución.
	REDES SOCIALES	ITSAEDU	Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) La institución Universitaria ITSA, hace presencia permanente a través de las redes sociales en Facebook, Twitter e Instagram.

La prestación del servicio en cualquiera de estos canales, es una representación de la entidad, por tanto, el personal que hace parte del proceso de Atención al Usuario debe conocer y estar preparados para brindar la información correcta, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustado a los requerimientos del ciudadano.

6. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

La institución universitaria ITSA da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, que describe los lineamientos para la accesibilidad de las personas en estado de discapacidad, de talla baja, mujeres en embarazo y adultos mayores de sesenta (60) años, cuando estos necesiten de los servicios que ofrece la institución.

6.1 ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

La Institución Universitaria ITSA cuenta con el procedimiento PR-GAU-11 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que estandariza las actividades

para el tratamiento de las PQRSD reportadas a la institución a través de los diferentes procesos que la componen, dichas quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias se atenderán a través de la ventanilla única ubicada en calle 18 # 39 -100 Sede Soledad y en la carrera 45 # 48-31 Sede Barranquilla.

Otra opción para realizar una Petición, Queja, Reclamo Sugerencia y Denuncias es a través del formato PQRSD que se encuentra a disposición en el Portal web de la institución www.itsa.edu.co, a través del link <http://colibri.itsa.edu.co:8084/orfeo-3-8-4/formularioWebITSa/>. En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción.

Diligencie el formulario en 3 pasos



Ingrese al portal en
www.itsa.edu.co

De clic en **Atención al Ciudadano**



Luego de clic en el Banner **Peticiones, Quejas y Reclamos**, diligencie el paso1: Tipo de solicitud, Información de Identificación, Residencia y Contacto.



Diligencie el Paso 2: Información de la Solicitud.

Posterior a la radicación del formulario el ciudadano podrá descargar la notificación de la recepción y respectivo número de radicación del documento. De igual forma recibirá notificación electrónica cuando la dependencia correspondiente remita el oficio de respuesta a su solicitud.

7. SISTEMA DE TURNOS

La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un sistema digiturnos, con el cual se controlan los servicios prestados en el proceso. Con el se establece la asignación del turno para cada uno de los módulos.

8. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El proceso de Atención al Usuario cuenta con una infraestructura adecuada para la prestación del servicio, cada puesto de trabajo cuenta con un mobiliario cómodo, limpio y que debe permanecer en orden, para una adecuada prestación del servicio. La infraestructura física donde se prestan los servicios es evaluada por el ciudadano.

9. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Con el fin de mantener comunicación con los usuarios e identificar de primera mano su percepción frente a los servicios recibidos por el personal de la institución, se establecieron las siguientes herramientas tales como:

La aplicación de encuestas mediante el formato FR-GAU-20, creado con la finalidad de evaluar la percepción del usuario a través de la Atención al Usuario conociendo así la percepción de la Satisfacción del Usuario. Teniendo en cuenta lo anterior la encuesta es aplicada posterior a la atención al usuario, pues resulta importante conocer si la entidad está disponiendo los elementos necesarios para la atención y cuenta con personal capacitado para ello.

Como mecanismo para aplicación de esta evaluación los formatos están disponibles en la intranet través del portal www.itsa.edu.co, pueden ser aplicados tanto en línea como en físico.

La generación del informe de Percepción del Usuario con relación a las respuestas de las PQRSD es semestral, por tanto, la unidad de atención al usuario deberá proceder a la generación y publicación del mismo. Para conocer los informes generados puede acceder <http://www.itsa.edu.co/transparencia>. Al igual se da la Generación de un reporte mensual mediante el formato FR-ECO-17 Reporte de medición análisis y mejora de las solicitudes de los certificados.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Protocolos de Atención al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado con la Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Manual de Atención de usuario de la alcaldía de Santiago de Cali.
- Ley 962 de 2005
- Ley 1755 de 2015 Artículos 15 y 20
- Ley 1437 de 2011

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
V1	25/05/2017	Se aprueba el Manual