

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

# MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Secretario(a) General  
PU Comunicaciones

Secretario(a) General

Rector(a)

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

## INTRODUCCIÓN

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

El manual de servicio y participación ciudadana tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

Lo anterior permite a las institución entender la gestión de servicio al ciudadano como una labor integral que requiere la total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

En respuesta a este requerimiento, y como una entidad pública del orden territorial la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, formula sus políticas de Servicio y Participación Ciudadana, a través de las cuales permite hacer visible su manera de actuar de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera.

Del mismo modo, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, la entidad deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de su gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se exige incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Se debe promover estos espacios de participación que faciliten el ejercicio de la participación y la evaluación por parte de la ciudadanía, mediante la formulación de planes anuales y el diseño de los mecanismos de participación ciudadana a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

## 1. OBJETIVOS

El manual de Servicio y Participación Ciudadana de la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca es el instrumento mediante el cual:

- Se establecen los procedimientos y protocolos para la atención a los grupos de valor identificados, desde la recepción, así como la gestión y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de los diferentes medios de atención (presencial, telefónico y digital).
- Se establecen los mecanismos de participación ciudadana para los grupos de valor identificados, y los medios de comunicación que la Institución coloca a su disposición para acceder a la información y facilitar la participación en la toma de decisiones de la Institución.

Este Manual tiene fundamentos legales y normativos que aplican a la Institución, teniendo en cuenta que son de obligatorio cumplimiento a todos los servidores públicos y particulares que desempeñan funciones públicas en las diferentes sedes.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### Constitución Política de Colombia:

**Artículo 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: 1. Elegir y ser elegido. 2. Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática. 3. Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna; formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas. 4. Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley. 5. Tener iniciativa en las corporaciones públicas. 6. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley. 7. Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad. La ley reglamentará esta excepción y determinará los casos a los cuales ha de aplicarse. Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública.

**Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

**Artículo 47.** El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

**Artículo 54.** Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

**Artículo 68.** La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

**Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

**Artículo 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares. Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos.

**Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano: 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

**Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**Ley 57 de 1985:** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales:

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 152 de 1994.** Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo.

**Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 599 del 2000:** Código Penal.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Ley 720 de 2000:** Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

**Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1147 de 2007:** Por la cual se adiciona la Ley 5ª. de 1992 y se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República.

**Ley 1151 de 2007:** “Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010”, en el cual se determina que “el Gobierno Nacional promoverá la formulación de una política de Gobierno electrónico que comprenda entre otros aspectos, la modernización de los esquemas de rendición de cuentas de las entidades del orden nacional; la difusión de información relevante de cada una, su gestión y sus resultados. Se avanzará en la automatización de trámites, para lo cual cada sector desarrollará los sistemas de información requeridos haciendo uso de la Intranet Gubernamental que fue diseñada por la Agenda de Conectividad, y se adoptará el Sistema Electrónico para la Contratación Pública como instrumento obligatorio para adelantar las compras públicas, diseñado en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública” (artículo 6, numeral 6.2.2).

**Ley 1341 de 2009:** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Ley Estatutaria 618 de 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

**Ley 1712 del 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Ley 1996 del 26 de agosto del 2019:** Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

**Código Civil. Artículo 1502 inciso final:** “La capacidad legal de una persona, consiste en poderse obligar por sí misma, sin el ministerio o la autorización de otra”.

**Código Civil. Artículo 1503: PRESUNCIÓN DE CAPACIDAD.** Toda persona es legalmente capaz, excepto aquéllas que la ley declara incapaces. ... Lo que una persona ejecuta a nombre de otra, estando facultada por ella o por la ley para representarla, produce respecto del representado iguales efectos que si hubiese contratado él mismo.

**Directiva Presidencial 02 de 2000:** Gobierno en línea.

**Directiva Presidencial 10 de 2002:** Programa de renovación de la Administración Pública: hacia un Estado Comunitario.

**Directiva presidencial 04 de 2012:** Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.

**Decreto 2820 de 1974.** Por el cual se otorgan iguales derechos y obligaciones a las mujeres y a los varones.

**Decreto Ley 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Decreto 2232 de 1995:** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

**Decreto 1382 de 2000:** Por medio del cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

**Decreto 1538 de 2005:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones).

**Decreto 4669 de 2005:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

**Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Servicio Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Decreto 19 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2482 de 2012:** Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Incluye la estrategia de participación ciudadana en la gestión como uno de los componentes de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano).

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Decreto 943 de 21 de 2014:** Por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno MECI.

**Decreto 2573 de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

**Acuerdo 009 de 2012:** Por el cual se actualiza el Reglamento de Biblioteca del Colegio Mayor del Cauca.

**Acuerdo 014 de 2016:** Por el cual se aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020 para el Colegio Mayor del Cauca.

**Acuerdo 019 de 2018:** Por el cual se establece el Estatuto General del Colegio Mayor del Cauca.

**Acuerdo 004 de 2019:** Por el cual se actualiza el Reglamento Estudiantil del Colegio Mayor del Cauca.

**Acuerdo 013 de 2019:** Por el cual se expide el Proyecto Educativo Institucional para el Colegio Mayor del Cauca.

**Resolución 1391 de 2018:** Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación Gestión en el Colegio Mayor del Cauca.

**Circular No. 058 de 2009:** De la Procuraduría General de la Nación conmina a los servidores públicos al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea so pena de sanciones disciplinarias y la Circular No. 003 de 2010 de la Contraloría General de la República imparte instrucciones para verificar y evaluar el cumplimiento de Gobierno en línea en las auditorías que se realizan a las entidades públicas.

### 3. POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- La Institución brindará mecanismos de atención a la ciudadanía, con el propósito de atender sus necesidades, resolver sus problemas y satisfacer sus expectativas, generando valor público.
- Se establecerá mecanismos de atención presencial, telefónica y por medios electrónicos, que permitan brindar un oportuno y adecuado servicio a los ciudadanos.
- La Institución establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, a mujeres gestantes, a personas en situación de discapacidad y adultos mayores.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

- La percepción de los usuarios respecto de su satisfacción con la prestación del servicio recibido serán fundamentales para el mejoramiento constante de los procedimientos y mecanismos de atención, que conlleven a una mejor calidad del mismo.
- Los esfuerzos institucionales estarán encaminados a la racionalización de trámites, la oportunidad de la información, y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los funcionarios, especialmente de quienes tienen relación directa con el ciudadano.
- Las estrategias de atención a la ciudadanía en la Institución se definirán según la normativa legal aplicable.
- Se establecerá mecanismos para acercar la comunidad a la gestión institucional, estimular el diálogo bidireccional y facilitar el flujo de la información al interior de la institución.

### 3.1 RESPONSABILIDADES

El Secretario General de la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca asumirá la dirección y la coordinación del equipo institucional de atención a la ciudadanía. Contará con el apoyo del(a) Asesor(a) de Planeación para coordinar y ejecutar los planes de atención establecidos.

#### 3.1.1 Responsabilidades del Secretario General:

- Definir y ajustar las Políticas Institucionales de Atención a la Ciudadanía, acorde con los lineamientos legales aplicables y con las necesidades de la comunidad académica.
- Establecer los planes y los mecanismos de atención a la ciudadanía, y ajustarlos permanentemente según la retroalimentación recibida de parte de los ciudadanos.
- Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención a la ciudadanía en la Institución.
- Dirigir el equipo de Atención a la ciudadanía en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas, y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la alta dirección de la Institución, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica, y proponer acciones de mejoramiento continuo que se derivan de la evaluación constante de los procesos propuestos por la Secretaría General.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

- Velar por el cabal cumplimiento de las normas que permiten el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a los funcionarios que corresponda para la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales, y el cumplimiento de las normas internas y externas.
- Realizar análisis de la suficiencia del talento humano en los canales de atención dispuestos por la institución.

### 3.1.2 Responsabilidades del equipo de atención a la ciudadanía y de los servidores públicos:

El Comité de Atención a la ciudadanía estará conformado por los funcionarios designados por el Rector. Los servidores escogidos deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los usuarios.

También hará parte del equipo de Atención a la ciudadanía, los funcionarios designados por el Coordinador para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo son:

- Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la ciudadanía, y así mismo la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Institución.
- Participar de las jornadas de formación que sobre el tema se programen.
- Retroalimentar los planes de atención al usuario establecidos, y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, o en la norma que lo modifique.
- Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención a la ciudadanía.
- Realizar informes consolidados de estadísticas del servicio de la entidad.

## 3.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN GRUPOS DE VALOR

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su versión actualizada se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

En su tercera dimensión: Gestión con valores para Resultados, el modelo define lineamientos de la ventanilla hacia adentro y la relación Estado-Ciudadano, que permitan cumplir los objetivos de agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.

Se hace necesario realizar el seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción frente a la prestación de los servicios de los diferentes procesos institucionales, y que servirá como insumo para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en los diferentes sistemas de gestión adoptados por la institución e implementar las acciones de mejora que se requiera para lograr cada vez una mejor prestación del servicio.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, la institución ha definido una encuesta que se diligencia al momento de recibir el servicio en cada uno de los puntos de atención establecidos en las diferentes sedes (Admisiones, Facultades, Secretaría General, Biblioteca, Bienestar Universitario).

### 3.3 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

#### DEFINICIONES

**Petición o Solicitud:** Es toda solicitud de información, consulta, resolución o clarificación de un asunto, presentada ante un servidor de la institución, que requiere tratamiento, respuesta argumentada o soportada y en todos los casos respuesta. Si del estudio preliminar de una solicitud se deduce que se puede dar respuesta inmediata se procede a ello dejando evidencia. Si por su carácter o asunto se infiere que debe ser consultada, argumentada o soportada con documentos, hágale saber al peticionario el tiempo en el que se le responderá.

Para las peticiones o solicitudes, el tiempo de respuesta será el previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Cuando no es posible resolverla en el plazo previsto, debe informarse al interesado, comunicando el motivo de la demora y señalando la fecha de respuesta. Debe notificarse al peticionario o entregarle al momento de recepcionar la PQRS, el código de radicación para su seguimiento.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

Debe tomarse todos los datos del peticionario: Estudiante, programa, semestre, docente, parte interesada, correo electrónico, teléfono, dirección.

Las PQRS anónimas serán radicadas y tramitadas de acuerdo a lo descrito en el presente procedimiento siguiendo los mismos lineamientos de clasificación, distribución y seguimiento. No será obligación de la entidad dar respuesta a PQRS injuriosas, o que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la Ley o el procedimiento, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

En cuanto a la petición, queja, reclamo y sugerencia incompleta, se requerirá inmediatamente y por una sola vez al interesado que entregue los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos. Si el peticionario insiste, se radicarán dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de un (1) mes siguientes a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

**Derecho de Petición:** Es el derecho a la información y la facultad que tienen los grupos de valor en general, de solicitar y obtener información y documentos sobre las actuaciones públicas, derivadas del cumplimiento de la misión y las funciones asignadas por el Estado a la Institución Universitaria Colegio Mayor del cauca.

**Queja:** Es la expresión o manifestación de inconformidad o insatisfacción relacionada con la prestación del servicio, en términos de incumplimiento de requisitos de calidad, irregularidad en características publicitadas y ofertadas, desempeño de los docentes, pertinencia de programas y contenidos temáticos, evaluación, oportunidad en la atención de un funcionario, actuación u omisión de la administración. El tiempo de respuesta para una queja es el establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Cuando no es posible resolverlas en el plazo previsto, debe informarse al interesado que su queja está en trámite, el motivo de la demora en la respuesta, el estado y el tiempo estimado en el que se dará contestación.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Reclamo:** Manifestación, exigencia o reclamación, relacionada con la afectación económica negativa o positiva, derivada del derecho adquirido vía pago de matrícula financiera, o pago de un servicio. Se tipifica en la devolución de dineros por concepto de matrícula, exigencia de descuentos, porcentajes etc. El tiempo de respuesta de los reclamos será el establecido en la Ley 1755 de 2015, debe informarse al interesado el número de radicado para su seguimiento.

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta de mejoramiento, cambio o modificación respecto a actividades internas o del servicio, formuladas por particulares o servidores, que vayan en beneficio general de la comunidad.

**Felicitación:** Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un servicio. La felicitación que haga un usuario a la Institución por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

**Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de un servidor de la Institución, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional, a que diera lugar. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan las posibles responsabilidades.

Todo servidor público de la institución a quien se le direcciona por competencia, función o responsabilidad una PQRSFD, debe dar trámite y asegurar la gestión dentro de los tiempos previstos, informar para su documentación a la auxiliar administrativa correspondiente, el mecanismo empleado, documento o acto administrativo que soporta la respuesta, para ser ingresada al aplicativo como evidencia de la gestión y del control en la administración centralizada de las PQRS.

Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a recepción de la solicitud en las instalaciones de la Institución, por cualquiera de los medios establecidos.

Para las solicitudes que se reciban por cualquier medio en días no hábiles para la Institución, se entenderán radicadas el día hábil siguiente, por lo que el término de respuesta se empezará a contar a partir del día hábil siguiente a su recibo.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

### 3.3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN

La Institución dispondrá de un aplicativo institucional para el registro, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones a ella dirigidas. Las actividades y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en el instructivo de uso del aplicativo.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias se pueden presentar de la siguiente manera:

**Verbales:** Las solicitudes verbales se formularán directamente ante los servidores en las facultades y oficinas administrativas, cuyos puntos de atención a la ciudadanía están dispuestos para tal efecto según la naturaleza del asunto. Cuando se presente una petición de este tipo, deberá registrarse en el aplicativo de *PQRSFD* y entregar al peticionario la constancia de radicación.

**Escritas:** Las solicitudes escritas se presentarán en la Ventanilla Única, ubicada en la carrera 7 No. 2-41 sede Bicentenario, donde serán radicadas y direccionadas a los respectivos líderes encargados y con potestad para atender dichas solicitudes. Del mismo modo, se presentarán a los funcionarios asignados en las facultades y oficinas administrativas quienes realizarán el direccionamiento de la misma forma. Las solicitudes de tipo académico deberán registrarse en el aplicativo de *PQRSFD*.

**Por medios electrónicos:** Las solicitudes presentadas por medios electrónicos dispuestos por la Institución serán resueltas por el mismo medio y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente si éste así lo solicita. El funcionario que reciba la petición deberá ingresarla al aplicativo de *PQRSFD*, y, será direccionada a los líderes encargados y con potestad para atender dichas solicitudes.

Las *PQRFD* anónimas serán radicadas y tramitadas de acuerdo a lo descrito en el presente Manual siguiendo los mismos lineamientos de clasificación, distribución y seguimiento. No será obligación de la entidad dar respuesta a *PQRSFD* injuriosas, o que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

En cuanto a la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia incompleta, se requerirá inmediatamente y por una sola vez al interesado que entregue los documentos faltantes; este tiempo interrumpirá los términos, los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos. Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de un (1) mes siguientes a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Atención a PQRS (201.03.01.P.05), en el Campus Unimayor, las auxiliares administrativas de las facultades registran la matrícula académica y se hacen modificaciones como cambios de horarios, cancelaciones de materia, matrícula académica de estudiantes regulares y reingresos, cambios de grupo de la misma materia, adiciones, y dichas novedades se incluyen en la ficha académica del estudiante. **Estas no se incluyen en el aplicativo de PQRSFD.**

El formulario de *PQRSFD* que se encuentra en la página institucional envía la información con los datos del usuario directamente al correo [pqrs@unimayor.edu.co](mailto:pqrs@unimayor.edu.co) en donde el auxiliar administrativo asignado para la revisión debe ingresarla al aplicativo de *PQRSFD*, y se encarga de reenviar el correo con la información al responsable de dar respuesta a la *PQRSFD*.

### 3.3.2 TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones se ingresarán al aplicativo para su trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias, y del Coordinador de Atención a la ciudadanía.

Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o felicitación, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará en qué término se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Los servidores que deben ofrecer respuesta podrán apoyarse en el Coordinador de Atención a la Ciudadanía, con el fin de asegurar la integridad y oportunidad de la misma.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en causal de mala conducta y ello dará lugar a las sanciones correspondientes.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

Al entenderse una sugerencia, como la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente, y si es del caso, las acciones de mejora que se implementaron o implementarán con ocasión de la sugerencia formulada.

**Petición de documentos:** Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.

El costo de la reproducción de los documentos será asumido por el peticionario.

**Petición de información de datos personales que reposen en las bases de datos de la Institución:** Deberán atenderse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en el plazo señalado, se deberá informar al ciudadano, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, señalando, a su vez, la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, la cual no podrá superar en ningún caso los cinco (5) días hábiles siguientes del vencimiento del término inicialmente previsto.

**Peticiones incompletas o indeterminables:** Cuando se constate que una solicitud radicada está incompleta o su objeto no es claro ni determinable, deberá informarse al solicitante dentro de los 10 días siguientes a la radicación, para que aporte la información faltante, amplíe o aclare la petición. El oficio mediante el cual se solicite la información faltante, la ampliación o la aclaración de la petición, deberá indicar explícitamente el documento o información que se debe aportar o las condiciones en las que se debe hacer la ampliación o aclaración de la petición. Además, indicar el plazo máximo en días hábiles en los que se deberá cumplir con el requerimiento, sin exceder de un (1) mes para hacerlo, lapso durante el cual se suspende el tiempo para resolver. Al día hábil siguiente de haberse aportado por el interesado la documentación o información requerida, se reactiva el término para resolver la petición.

Si vencidos los términos el solicitante no ha aportado la información o trámites requeridos, el funcionario responsable podrá archivar las solicitudes por desistimiento

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

tácito, a través de acto administrativo motivado que deberá notificarse al interesado, y frente al cual procede únicamente el recurso de reposición.

En ningún caso se podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Como está señalado en el artículo 23 de la Constitución Política, todas las solicitudes que presenten los ciudadanos deben ser respetuosas, so pena de rechazo.

Tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario encargado podrá remitirse a las que haya respondido con anterioridad, siempre y cuando la nueva solicitud resulte ser sustancialmente idéntica a la anterior.

**Desistimiento de la petición:** En cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.

**Desatención a las peticiones:** La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y a las normas aplicables a la institución, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán falta disciplinaria para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes, en armonía con lo establecido en la Ley 734 de 2002 y en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, o en aquellas normas que la modifique o sustituya.

**3.3.2.1 Notificaciones:** Las respuestas a las solicitudes de carácter particular deberán ser notificadas en los siguientes términos:

**Notificación personal:** Las respuestas a las solicitudes se notificarán personalmente al interesado, o a su representante o a su apoderado si es del caso, o a la persona debidamente autorizada a través del correo electrónico suministrado o directamente en la dependencia que corresponda.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

De no poder realizar la notificación por correo electrónico o directamente en la dependencia, se enviará la respuesta a través de correo certificado, dejando constancia en la trazabilidad a través de la guía de envío y la guía de entrega final al destinatario.

**3.3.2.2 Recursos:** Por regla general, contra las decisiones de la administración (actos definitivos) que definen situaciones o derechos de un ciudadano, proceden los recursos de reposición, de apelación y/o de queja.

**Recurso de Reposición:** Es la oportunidad con la que cuenta un ciudadano, en un tiempo determinado, para solicitar a la misma entidad o autoridad administrativa o académica que resolvió una solicitud, de retomar la decisión adoptada, con el fin de aclararla, modificarla, adicionarla o acceder a lo pedido.

**Recurso de Apelación:** Es la oportunidad con la que cuenta un ciudadano, en un tiempo determinado, para solicitar ante el inmediato superior administrativo o funcional de quien profirió la decisión inicial, para que revise la decisión adoptada, con el fin de aclararla, modificarla, adicionarla o acceder a lo pedido. Este recurso podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición.

**Recurso de Queja:** Es la oportunidad con la que cuenta un ciudadano ante el superior inmediato, cuando se rechace el recurso de apelación, para que éste resuelva el recurso de apelación. Este recurso debe presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión que rechaza el recurso de apelación.

Frente a los actos definitivos (los que resuelven la petición), académicos y administrativos, procederán los recursos, según lo dispuesto para la materia en la normatividad universitaria.

**Oportunidad y presentación de los recursos:** Los recursos de reposición y de apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

Cuando la institución niegue el suministro de información pública esgrimiendo los motivos expuestos por la Ley 1712 de 2014, el peticionario podrá presentar recurso de reposición, el cual deberá interponer por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

**Requisitos para la interposición de recursos:** Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- a. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- b. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- c. Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer. Cuando se trate del recurso de reposición sobre el acto que niega el suministro de información pública, la carga de la prueba recae sobre la parte solicitante.
- d. Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados o los estudiantes de derecho adscritos a un consultorio jurídico de una institución de educación superior, debidamente autorizados, en el ejercicio de su práctica académica y/o profesional, conforme lo establecen las normas de competencia vigentes.

**Rechazo del recurso:** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales a. b. y d. del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo.

Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

**Decisión de los recursos:** Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Esto es, la decisión sólo será efectiva una vez el acto administrativo que resuelve el recurso, se encuentre en firme o no le procedan más recursos. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

**Desistimiento de los recursos:** De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo.

## 4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

### 4.1 Protocolo Atención personal:

Recuerde que, como servidor público, usted representa una institución de educación superior, y es importante que esté siempre bien presentado.

Cuando un ciudadano se presente al sitio de atención, hágalo pasar e indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo.

Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y demuéstrela un gesto de amabilidad y de cortesía.

Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué puedo ayudarlo.

Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Una vez se encuentre escuchando al ciudadano, su atención será la prioridad.

Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita. Si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención una vez cuente con la información.

Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.

Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

### 4.2 Protocolo Atención Telefónica:

Cuando un usuario llama a la Institución, contestará inmediatamente el PBX, con el mensaje y las opciones que tenga predeterminadas.

Una de las opciones predeterminadas del PBX será la de atención directa de un funcionario.

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.

Salude al ciudadano de inmediato, de manera amable y precisa. Ejemplo: Colegio Mayor del Cauca, *buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué le puedo ayudar?*

Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

Solicite al ciudadano la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación para suministrar.

Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.

Haga uso de los medios electrónicos con los que cuenta para poder suministrar la información que el ciudadano solicita; si la búsqueda tarda, solicite amablemente al ciudadano una espera y retome la atención cuando cuente con la información.

Una vez tenga un ciudadano en la línea, será prioridad su atención. Espere a terminar la atención telefónica antes de atender a otro usuario.

Cuando un ciudadano se encuentre exasperado o molesto, conserve la calma y, con un tono amable, trate de ser comprensivo, y solicite al ciudadano que le exprese su necesidad.

Una vez termine de atender al ciudadano, despídase cordialmente.

#### 4.3 Protocolo Atención Virtual: APLICATIVO Y COMUNICACIONES

Utilice el aplicativo dispuesto por la Institución para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Siga las instrucciones dadas para el manejo del aplicativo, diligenciando completamente la información solicitada.

En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.

Utilice sólo el aplicativo para dar respuesta al ciudadano; no responda desde correos personales.

Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Firme con su nombre y cargo, referencie la dependencia y al Colegio Mayor del Cauca.

Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.

Cuando el ciudadano solicite información, sea preciso y remita lo pertinente; haga referencia a información que se encuentre alojada en el Portal Universitario, o solicite al usuario que profundice por sí mismo indicándole la ruta donde puede encontrar la información.

Las columnas de texto deben ser cortas, y si se requiere un mayor detalle en la información, es preferible anexar archivos.

Tenga en cuenta que este medio está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto,

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona, y no utilizar siglas ni abreviaturas.

No utilice mayúsculas sostenidas para redactar un mensaje o para destacar frases o palabras; si desea resaltar un texto o una palabra específica, utilice negrilla o "comillas". Utilizar la mayúscula sostenida dificulta la comprensión de los textos, y particularmente en la web es tomado como de mal gusto.

Por tratarse de un medio institucional, evite el uso de emoticones, de imágenes, o de contenidos que estén por fuera de los requerimientos que hace el ciudadano.

#### 4.4 Protocolo Celadores:

Los Celadores deberán ser siempre amables en su atención, se debe preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan, para ser direccionados a la dependencia correspondiente.

Los estudiantes y funcionarios administrativos que ingresen a la institución, deberán presentar los documentos de identificación establecidos (carné).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Institución.

En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

#### 4.5 Protocolo Unidad de Correspondencia:

Las personas encargadas de atender en esta oficina deben tratar a los ciudadanos con amabilidad, y deben hacer la radicación de las PQRSFD, recepcionando los documentos que deben ser direccionadas a los funcionarios responsables de dar trámite a las mismas.

### 5. PROTOCOLOS PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de los servidores públicos y contratistas del grupo de atención a la ciudadanía de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos o contratistas debemos manifestar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

#### 5.1 Apariencia personal:

La ropa debe estar limpia y planchada.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.

El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.

### 5.2 Presentación de los puestos de trabajo:

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.

Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.

No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

La papelería e insumos deben estar guardados, dejando 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 papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

Los sellos, esferos, coseadora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### 5.3 Atención personalizada:

El principal objetivo de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca es ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen. Para ello nuestros servidores y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...) ¿En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.

Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Generar una primera buena impresión al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.

Esforzarse por garantizar la satisfacción del ciudadano, demostrando entusiasmo y cordialidad en la atención y el servicio ofrecido.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EL CONTROL DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El compromiso institucional con el mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios hace que se establezcan mecanismos de seguimiento y de control a los procesos. En este sentido, la Institución plantea el siguiente procedimiento con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención a la ciudadanía, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención.

Será responsabilidad del equipo de atención a la ciudadanía realizar seguimientos y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema.

El aplicativo institucional será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en las diferentes sedes y seccionales de la Institución; por ende, es una responsabilidad compartida su adecuada utilización y el registro de la información.

Desde las instancias directivas se hará un seguimiento periódico al tema, donde el Secretario General, y el coordinador del equipo de atención a la ciudadanía, cumplirán un rol fundamental en la sensibilización, preparación de la información y presentación de los informes. En cada dependencia académica o administrativa, en cualquiera de las sedes, se hará lo pertinente, y la responsabilidad será del servidor público designado y que hace parte del equipo de atención a la ciudadanía.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

El manual, los procedimientos y los protocolos deberán ser revisados y ajustados conforme a los resultados de la gestión en este tema; de igual forma las evaluaciones de satisfacción efectuadas por la ciudadanía, para efectos de corregir anomalías o de mejorar los procedimientos y los mecanismos.

La oficina de Control Interno, en su calidad de encargada de adelantar la evaluación independiente en la Institución, deberá evaluar, advertir incumplimientos o proponer acciones que promuevan el mejoramiento y el ajuste de la atención a la ciudadanía en la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

La ciudadanía deberá ser informada sobre la gestión efectuada por la Institución en este tema, y se compartirá permanentemente con los organismos de control y con las instancias que soliciten información sobre la atención a la ciudadanía.

## 7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

MINTIC ha definido la participación ciudadana en seis tipos principales: Información, Consulta, Iniciativa, Deliberación, Decisión y Control.

### 7.1 Información:

Tener acceso a la información es un requisito indispensable para poder promover la participación ciudadana, con base en el conocimiento que se obtenga de la institución, de una manera clara, confiable y oportuna.

Estos mecanismos de participación van en una sola vía y es brindada por la institución a sus grupos de valor (estudiantes, profesores, contratistas, proveedores, funcionarios, egresados, ciudadanía en general, entes de control, otras entidades).

- Información General: Medios impresos, radio, TV, redes sociales, pagina web institucional.
- Información Segmentada: Información institucional a la que tiene acceso sólo aquellos a quienes les interesa cierta información (pública) o quienes tengan derecho a ese acceso (clasificada).

La información pública a su vez se divide, si es publicada o no en los portales institucionales.

La información clasificada se divide en:

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

## 7.2 Consulta:

Estos mecanismos de participación van en doble vía, y permite a la ciudadanía no solamente ser receptores de información sino generadores de información que puede ser útil para desarrollar estrategias de mejoramiento al interior de la institución.

Esta participación de la ciudadanía puede clasificarse:

- Pasiva: La institución ha establecido mecanismos para brindar información cuando un grupo de valor la requiera. Ej: Aplicativo PQRSFD, PBX, Correo electrónico,
- Activa: Se ha dispuesto las redes sociales (Facebook, Tweeter, Instagram), Encuestas de Satisfacción.

**7.3 Iniciativa:** Mecanismos mediante los cuales un grupo de valor puede plantear sus iniciativas de tipo estratégico, misional o de apoyo.

- Iniciativas de Investigación: Docentes grupos de Investigación.
- Iniciativas de Formación: Facultades
- Iniciativas de Gestión: Planes de mejoramiento desde los procesos académicos o administrativos; proyectos de inversión desde el proceso de Direccionamiento Estratégico (Planeación).

**7.4 Deliberación:** Mecanismos a través de los cuales se definen asuntos referentes al quehacer institucional.

- Consejos: Directivo, Académico, Facultad
- Comités: Institucional de Gestión y Desempeño, Convivencia, Saneamiento Contable, Control Interno, Autoevaluación, Copasst, Brigada de Emergencia, Compras, Conciliación, Investigaciones, Proyección Social, Curricular, Personal Docente.
- Elecciones a estamentos institucionales: Elección de Rector (Consejo Directivo), elección de representantes a los diferentes Consejos y Comités (elección participativa y directa).

**7.5 Decisión:** Mecanismos mediante los cuales se toman las decisiones institucionales y están definidos en el Estatuto General.

- Emisión de Acuerdos del Consejo Directivo y Consejo de Facultad.
- Emisión de Actas de los Consejos de Facultad, del Comité de Bienestar Institucional.
- Emisión de Resoluciones de Rectoría.

**7.6 Control:** Mecanismos a través de los cuales los grupos de valor pueden revisar el estado de la gestión institucional.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

- Audiencia pública de Rendición de Cuentas
- Informes a Consejo Directivo
- Visitas de pares académicos
- Auditorías SNIES
- Informes a Entes de Control
- Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP)
- Link de Transparencia – Página Web Institucional.

A través de la Política de Comunicaciones se han identificado y definido los medios de comunicación disponibles, así como los mecanismos de participación de la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca. A continuación, se relacionan según su naturaleza:

#### 8. MECANISMOS DE INFORMACIÓN: Participación en una sola vía

- **General:**  
Página Web  
Boletines informativos  
Camarín TV  
Canal Youtube  
Redes Sociales  
Preguntas frecuentes
- **Segmentada:**  
Informes financieros  
Informes institucionales de gestión y desempeño  
Informes para índice de Transparencia  
Informes de Mejoramiento a Contraloría  
Informes de autoevaluación con fines de acreditación  
Informe de Contaduría General

#### 9. MECANISMOS DE CONSULTA:

Aplicativo PQRSFD  
Conmutador – PBX  
Correos electrónicos  
Directorio Institucional  
Redes sociales

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

## 10. MECANISMOS DE INICIATIVA:

Direccionamiento Estratégico:

Planeación y Mejora: Banco de Proyectos Institucional

Sistema de Gestión Integrado SGI

Gestión de recursos tecnológicos: Sistemas de Información Académicos y de Gestión

Docencia: Creación de nuevos programas Académicos

Autoevaluación de programas académicos

Investigaciones: Proyectos de Investigación

Relacionamiento con el Entorno: Redes institucionales

## 11. MECANISMOS DE DELIBERACIÓN:

Consejos

Comités

## 12. MECANISMOS DE DECISIÓN:

A partir de cuerpos colegiados:

Acuerdos Consejo Directivo

Acuerdos Consejo Académico

Actas Consejo Directivo

Actas Consejo Académico

Actas Consejo de Facultad

Resoluciones de Rectoría

## 13. MECANISMOS DE CONTROL:

Sistema de Control Interno

Audiencia pública de rendición de cuentas

## 14. ELECCIÓN DE AUTORIDADES ACADÉMICAS:

Elección representantes a diferentes Consejos (Directivo, Académico, Facultades)

Elección Rector

Elección de representantes a los diferentes Comités

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

## 15. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN:

**15.1 RENDICIÓN DE CUENTAS.** Es la obligación de las entidades públicas de informar y explicar su gestión, y el derecho que tienen los grupos de valor de exigirla. Es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones de la gestión y su evaluación, buscando la transparencia y la adopción de principios de buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia de la cotidianidad del servicio público.

**15.2 AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA.** Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión institucional, el cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo determinado. Estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos.

**15.3 PARTICIPACIÓN VÍA WEB.** La página web de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca <https://unimayor.edu.co/web/> es un canal que permite la información, consulta y participación ciudadana.

- Link "Atención al Ciudadano", da a conocer los canales de atención disponibles, además permite la opción de realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias en Línea. El sistema de PQRSFD es administrado a través de una aplicación web, que permite al usuario consultar sobre el estado de su solicitud y realizar seguimiento a la misma. También permite conocer las estrategias de Rendición de Cuentas y la Política de Tratamiento de Protección de Datos Personales.
- Link "Transparencia-MIPG", brinda a la ciudadanía toda la información mínima a publicar y otras de interés acorde a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, y el Decreto 103 de 2015.
- Link "Participación Ciudadana", a fin de propiciar el control social, y permitir la participación de la ciudadanía en la construcción de estrategias, políticas, planes, y demás asuntos institucionales.

**15.4 BUZONES ELECTRÓNICOS.** Se tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes correos electrónicos para que los ciudadanos participen e interactúen con la Institución: [notificacionjudicial@unimayor.edu.co](mailto:notificacionjudicial@unimayor.edu.co), [comunicaciones@unimayor.edu.co](mailto:comunicaciones@unimayor.edu.co),

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

[pqrs@unimayor.edu.co](mailto:pqrs@unimayor.edu.co) y correos institucionales de los procesos relacionados con atención a la ciudadanía.

**15.5 REDES SOCIALES.** La Institución, consciente de la tendencia creciente en el uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía, ha dispuesto los siguientes usuarios: FACEBOOK, TWITTER e INSTAGRAM.

**15.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA.** La Institución, ha dispuesto el PBX (60) (2) 8274178, al igual que la línea 018000931018 para la atención de consultas, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias y en general para la participación ciudadana. Los horarios de atención se han establecido de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. según lo dispuesto en cada uno de las Sedes.

**15.7 ATENCIÓN ESCRITA.** Los ciudadanos pueden enviar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de correo físico a la oficina de Unidad de Correspondencia ubicada en el primer piso de la Sede Edificio Bicentenario carrera 7 No. 2-41, ciudad de Popayán-Cauca.

**15.8 ATENCIÓN PRESENCIAL.** Los ciudadanos tendrán las posibilidad de realizar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presencialmente, dirigiéndose a los puntos de Atención establecidos por la institución, en las diferentes sedes.

## 16. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS
11 de noviembre de 2021	Se actualiza el código del Manual según nuevas TRD.
31 de agosto de 2022	Se elimina buzones de las sedes institucionales. Se actualiza teléfonos y ubicación de Unidad de Correspondencia. Se elimina rendición de información en SNIES. Se actualiza código de documentos de referencia. Se actualiza denominación Atención al Ciudadano por Atención a la Ciudadanía. Se actualiza denominación de Campus Unimayor.

MANUAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
Proceso: Gestión Jurídica			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.M.01	04	28-2-2024	1 de 32

28 de febrero de 2024	Se actualiza código según TRD aprobadas por el Consejo Departamental de Archivos.
--------------------------	---

COPIA CONTROLADA