

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA**RESOLUCIÓN No. 011**

30 de abril del 2025

*Por la cual se adopta el Manual de Atención al Usuario***EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA**

en uso de las facultades previstas en los numerales 9 y 13 del artículo 25 de los Estatutos, ratificados por la Resolución 21955, expedida por el Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional, el 18 de noviembre del 2021, y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Plan Estratégico Institucional de Desarrollo - PEID 2021-2027, es pertinente adelantar la gestión de la Universidad con la alta calidad, enfocando la prestación de los servicios a los usuarios oportuna, eficaz y eficientemente.

Que la Universidad está comprometida en adelantar sus actividades, en el marco del modelo de Responsabilidad Social Universitaria - RSU, con una gestión responsable de la organización y sus procedimientos; igualmente, debe promover una relación ética mediante el buen trato, la transparencia y la rendición de cuentas a los usuarios, para que estos puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF adecuadamente.

Que, para el logro de estos propósitos, es necesaria la adopción del Manual de Atención al Usuario, con el fin de regular los mecanismos y establecer los protocolos y principios rectores del servicio; así como, señalar las rutas necesarias para atenderlos de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Que, en consecuencia,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º.- Adoptar, a partir de la fecha, el texto del Manual de Atención al Usuario, que se incorpora a continuación de este artículo; norma que, junto con sus estándares de calidad determinados en el Sistema Integrado de Gestión Institucional

– SIGI, es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados y colaboradores de la Universidad.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. DEFINICIONES	5
6. POLÍTICA DE SERVICIO	6
7. COMPONENTES DEL SERVICIO	6
8. DIRECTRICES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
9. VALORES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
10. ATRIBUTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
10.1. De quién brinda el servicio	9
10.2. De la información brindada	9
10.3. De los canales y medios de atención	10
10.4. De los tiempos de respuesta	10
11. PROTOCOLOS Y PAUTAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	11
11.1. Protocolo general de atención	12
11.2. Protocolo de atención telefónica	17
11.3. Pautas para la atención preferencial	19
12. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	20
12.1. Deberes de los usuarios	20
12.2. Derechos de los usuarios	20
12.3. Deberes de los colaboradores	21
13. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	21
13.1. Canales electrónicos	22
13.2. Canales presenciales	23

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad La Gran Colombia, comprometida con la alta calidad y de acuerdo con los ejes estratégicos institucionales, especialmente los de Proyección, Sostenibilidad y Expansión, establecidos en el Plan Estratégico Institucional de Desarrollo - PEID 2021-2027, establece el presente Manual de Atención al Usuario con el fin de señalar los principios rectores, regular los mecanismos y definir los protocolos del servicio al interior de la Universidad; así como fijar las rutas necesarias para atender a los usuarios de manera oportuna y eficiente, mediante los diferentes medios de atención.

Es importante aunar esfuerzos y fortalecer los valores institucionales en los colaboradores para que sus acciones estén enfocadas a ofrecer un servicio oportuno y eficiente a los usuarios, contribuyan con el incremento en la satisfacción de las necesidades del servicio y aporten al crecimiento y la buena imagen de la Institución, con garantía y respeto de los derechos de los intervinientes y la efectiva gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos del servicio a los usuarios, con el fin de que los colaboradores desarrollen una cultura de servicio que se destaque por la comunicación asertiva, la atención respetuosa y oportuna al usuario externo e interno, con el fin de generar confianza y fidelización de los usuarios por la satisfacción oportuna y efectiva de sus necesidades y requerimientos.

3. ALCANCE

El manual está dirigido a todos los directivos, colaboradores y contratistas de la Universidad y, de manera especial, a aquellos que se relacionen con los usuarios por los diferentes canales de atención. Contiene los lineamientos, las pautas y los protocolos para atender a los usuarios en el momento que requieran realizar un trámite, solicitar un servicio o información, presentar una felicitación, sugerencia, petición, queja o reclamo, por medio de los canales institucionales de atención.

4. MARCO NORMATIVO

Tabla 1. Marco normativo.

Tipo	No.	Descripción	Fecha
Constitución Política de Colombia	Artículo 15	Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.	20/07/1991
Ley	1266	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	31/12/2008
Decreto	2952	Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.	06/08/2010
Ley	1437	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, referente a Deber de información al público, contenido, presentación y radicación de peticiones.	18/01/2011
Ley	1581	Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.	17/10/2012
Decreto	1377	Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	27/06/2013
Ley	1755	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.	30/06/2015
Ley	2080	Por medio de la cual se reforma la Ley 1437, referente al uso de los medios electrónicos para las comunicaciones, así como los requisitos para la recepción, registro y notificación.	25/01/2021
Resolución	003	Por la cual se adoptan las políticas de tratamiento de la información de la Universidad La Gran Colombia y se deroga la Resolución 008 de 2020.	19/02/2021

 Fuente: elaboración propia.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

5. DEFINICIONES

Atención al usuario. Conjunto de actividades, procedimientos, herramientas e infraestructura, puestos a disposición del aspirante, estudiante, egresado o parte interesada, con el fin de dar respuesta oportuna a sus necesidades o requerimientos dentro del objetivo y alcance de la Universidad.

Satisfacción del servicio. Percepción final del usuario de las experiencias antes, durante y después de recibido el servicio.

Servicio. Conjunto de actividades que se llevan a cabo por parte de la Universidad, con el fin de responder a las necesidades de los usuarios.

Servir. Disponer de las habilidades y conocimientos personales, para el bien del usuario; con la finalidad de resolver o satisfacer oportuna, efectiva y eficientemente una necesidad dentro del marco normativo y el alcance de la Universidad.

Usuario. Persona con el rol de aspirante, estudiante, egresado, docente, administrativo, contratista, persona o entidad externa que requiere hacer uso de los servicios que ofrece la Universidad. Cada uno se describe a continuación:

- *Aspirante.* Es toda persona natural que manifiesta su deseo de ingresar a la Universidad La Gran Colombia, mediante la inscripción para iniciar estudios de pregrado, posgrado o formación continuada.
- *Estudiante.* Persona natural que tiene matrícula vigente en uno de los programas académicos de pregrado, posgrado o formación continuada ofrecidos por la Universidad La Gran Colombia.
- *Egresado.* Persona natural que culminó satisfactoriamente sus estudios de pregrado o posgrado en la Universidad La Gran Colombia y obtuvo el título académico correspondiente.
- *Administrativo.* Persona natural que mediante contrato presta sus servicios a la Universidad La Gran Colombia, con el fin de apoyar el cumplimiento de la Misión Institucional.

- **Docente.** Persona natural vinculada a la Institución para desempeñar funciones de enseñanza, investigación, innovación o extensión; relacionados, entre otras, con la ciencia, la pedagogía, la cultura, el arte y la tecnología.

6. POLÍTICA DE SERVICIO



De conformidad con los pilares de la Universidad La Gran Colombia, el lineamiento Institucional busca proporcionar una atención solidaria, oportuna, efectiva y de calidad a la comunidad grancolombiana y propender por generar una cultura organizativa de servicio, soportada en la confiabilidad y oportunidad para establecer relaciones de lealtad, satisfacción y confianza con los usuarios externos e internos.

7. COMPONENTES DEL SERVICIO

El servicio ofrecido a los usuarios es transversal a todos los procesos que lidera y promueve la Institución; es integral, por cuanto el servicio, producto final, está conformado por los diferentes componentes, que se describen a continuación:

Figura 1. Componentes del servicio de la Universidad La Gran Colombia.



Fuente: elaboración propia.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

- **Usuario.** Persona o entidad que, ante una necesidad específica, académica o administrativa, establece contacto con la Universidad, con el fin de obtener información, realizar un trámite, solicitar una respuesta o solución. Los usuarios pueden ser aspirantes, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, contratistas o entidades externas.
- **Suministros del servicio.** Son los componentes que forman parte esencial de la cadena del servicio, necesarios para que este pueda ser ofrecido sin afectaciones; entre los principales se encuentran los planes, programas, procedimientos institucionales y la información que soporta los procesos, las comunicaciones, la tecnología y las instalaciones.
- **Prestador del servicio.** Empleado o colaborador administrativo o docente que tiene las habilidades, el conocimiento, las destrezas, los valores y las herramientas necesarias para ofrecer o entregar la información, producto o servicio al usuario.

8. DIRECTRICES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para asegurar el servicio a los usuarios, la Universidad La Gran Colombia dispondrá de todos los recursos y suministros requeridos para la operación; así como, del talento humano con las actitudes, las habilidades y los conocimientos necesarios para ofrecer el servicio.

Con el fin de informar a los usuarios los servicios, trámites y preguntas frecuentes, los responsables de cada Unidad Académica y Administrativa deberán revisar, actualizar y publicar oportunamente la información de los procesos que lideran; para tal efecto, las Vicerrectorías y la Secretaría General, a través de la Oficina de Atención al Usuario, coordinarán lo necesario para el cumplimiento de este objetivo.

Siempre que la atención al usuario implique dar respuesta a una sugerencia, petición, queja o reclamo, el responsable deberá tener en cuenta las directrices y los tiempos de respuesta establecidos por la Institución mediante el instructivo y el procedimiento de Atención al Usuario - PQRSF, que forman parte integral de este manual.

Todos los datos de carácter personal, recolectados por la Universidad, están sometidos a las garantías de seguridad, confidencialidad e integridad de la

información y son tratados bajo medidas técnicas, humanas y administrativas. En tal sentido, durante todas las etapas de atención al usuario, se deberá dar cumplimiento a la

Resolución Rectoral No. 003 del 19 de febrero de 2021, que adoptó la Política de Tratamiento de la Información, de conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y disposiciones concordantes o modificatorias.

Para facilitar la comunicación de los usuarios con las áreas de interés, la Oficina de Atención al Usuario – PQRSF coordinará con las áreas competentes que el directorio telefónico institucional permanezca actualizado.

El presente Manual de Atención al Usuario será socializado e implementado mediante su inclusión en los procesos de inducción o reinducción del Departamento de Gestión del Talento Humano.

La Secretaría General coordinará con la Seccional y las áreas de interés la revisión periódica del presente manual.

9. VALORES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En la prestación del servicio los empleados administrativos, docentes, colaboradores y contratistas de la Universidad La Gran Colombia, en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades a su cargo, deberán aplicar y potenciar de manera especial los siguientes valores:



- **Respeto.** Ofrecer al usuario un trato digno y considerado, reconocer a la otra persona como única y valorarla en medio de las diferencias que pudieren llegar a existir.
- **Humildad.** Reconocer y hacer uso de los talentos, las virtudes y los conocimientos para ofrecer un servicio oportuno, eficaz y eficiente; identificar los límites y las debilidades aceptando que no se tiene el conocimiento de todo. Una persona humilde sabe que juntos somos más y se preocupa por el bien de quien acude a ella.
- **Honestidad.** Actuar siempre con fundamento en la verdad y la rectitud, cumplir las labores con transparencia y reconocer y presentar las disculpas necesarias por los errores cometidos, con la debida reparación de estos.

A handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

10. ATRIBUTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**10.1. De quién brinda el servicio**

- **Disposición y calidez.** Estar siempre prestos a servir con agrado y actitud gentil, atentos a escuchar activamente para entender los requerimientos de los usuarios.
- **Empatía.** Considerar importante identificarse ante el otro y ponerse en su lugar; es decir, comprender su necesidad y las circunstancias que la rodean.
- **Diligencia.** Consultar la información requerida, usar las herramientas, investigar y agotar todos los recursos necesarios para dar solución a los requerimientos del usuario.
- **Asertividad.** Al comunicar un mensaje, sea este positivo o negativo, se debe transmitir en forma sencilla, clara y oportuna; controlar las emociones, expresando los puntos de vista de manera adecuada.

**10.2. De la información brindada**

- **Concisión y claridad.** Ofrecer al usuario información según los requerimientos realizados, usar un lenguaje claro y natural, con palabras sencillas, sin jergas y sin tecnicismos.
- **Pertinencia y oportunidad.** Suministrar la información a la persona correcta, en el momento, tiempo y lugar adecuados; ante los cambios institucionales anticiparse a las necesidades del usuario para que su proceso no se vea afectado.
- **Precisión y confiabilidad.** Al momento de dar la información al usuario consultar las fuentes correctas y confirmar que los datos suministrados estén actualizados, publicados y correspondan a la realidad.

10.3. De los canales y medios de atención

- **Disponibilidad.** Adoptar las medidas necesarias para que los canales de atención estén disponibles y el servicio no se vea afectado; estar atentos e informar cualquier novedad que se presente con los canales de atención para asegurar la continuidad del servicio.
- **Accesibilidad.** Dar a conocer a los usuarios una forma fácil de acceso para realizar los trámites y servicios, correspondientes al proceso que lidera y comunicar cualquier cambio oportunamente.
- **Respuesta por los canales de atención.** Desde la unidad que se lidera, asegurar que los canales sean atendidos de manera oportuna y el servicio sea resuelto dentro de los términos establecidos por la Universidad.

10.4. De los tiempos de respuesta

Con el fin de ofrecer un servicio oportuno a los usuarios, las peticiones serán recibidas a través de los canales de atención destinados para tal fin y gestionadas internamente de conformidad con el procedimiento de Atención al Usuario establecido por la Universidad; deben solucionarse inmediatamente y no superar los plazos máximos establecidos para tal efecto, así:

Tabla 2. Tiempos de respuesta.

Clase de PQRS	Tiempo máximo de respuesta
▪ Peticiones que tienen fecha límite o que por su carácter requieren solución inmediata, tales como: solicitud de información respecto a actividades, trámites o eventos que se están llevando a cabo, que transcurren o vencen el mismo día o en la misma semana, ejemplo: preparatorios, trámites de pagos, congresos, restablecer contraseñas de acceso.	0 a 1 día hábil La respuesta debe ser inmediata, en el transcurso del día y máximo al siguiente día hábil a la fecha de la solicitud.
▪ Solicitud de información que se encuentre publicada en la página web. ▪ Información que se encuentre incluida en el banco de preguntas frecuentes.	
▪ Peticiones que corresponden a las funciones propias de cada unidad, que requieren proyectar la respuesta y realizar consultas en los sistemas de información, bases de datos o al interior de la unidad correspondiente, tales como: expedición de constancias, certificaciones, paz y salvos, y autorizaciones.	1 a 3 días hábiles

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

▪ Peticiones con múltiples solicitudes dentro de un mismo comunicado. ▪ Peticiones que, para proyectar la respuesta, requieran realizar consultas o trámites entre diferentes dependencias. ▪ Solicitud modificación de calificaciones correspondientes al semestre vigente, antes del cierre del sistema académico. ▪ Quejas por procedimientos académicos o por trato incorrecto de docentes. ▪ Homologación de asignaturas por congresos, diplomados o especializaciones.	3 a 6 días hábiles
▪ Peticiones que requieren un análisis o estudio previo para proyectar la respuesta; tales como: - Conceptos jurídicos. - Homologación de materias para trámites de reingreso o transferencia. - Solicitud para corrección de notas correspondientes a semestres anteriores o cuando ya se ha cerrado el sistema académico. - Solicitud de devolución de dineros. - Autorización o visto bueno de diferentes unidades.	6 a 9 días hábiles

Fuente: elaboración propia.

11. PROTOCOLOS Y PAUTAS DE ATENCIÓN AL USUARIO



El servicio excelente va más allá de una respuesta; implica generar un ambiente óptimo en la atención ofrecida, desde el primer momento, cuando el usuario se contacta o ingresa a las instalaciones, hasta el momento donde finaliza la atención o se retira de la Universidad. Son aspectos que impactan en la percepción del usuario.

Para tal fin y teniendo en cuenta los principales momentos en la atención y el canal de comunicación, se han establecido los siguientes protocolos:

11.1. Protocolo general de atención

El protocolo general de atención establece los lineamientos que aplican para todos los canales de comunicación con el usuario.

Antes de la atención

- 1. Presentación personal.** Es importante revisar el vestuario, peinado y aseo personal; así como, hacer uso adecuado de la dotación, si fuere suministrada.
- 2. El puesto de trabajo.** Verificar el orden, aseo y apariencia del puesto de trabajo; así como, disponer de los elementos y herramientas necesarios para brindar un buen servicio.
- 3. Disponibilidad de las herramientas de atención:**
 - **Información.** Estar actualizado en la información institucional, incluidas las novedades o los temas coyunturales necesarios para ofrecer una buena atención; asegurarse que los sistemas de información requeridos para el servicio se encuentren funcionando debidamente e informar cualquier novedad al Departamento de Desarrollo Tecnológico.
 - **Equipos.** Conocer la funcionalidad de los equipos de cómputo y telefónicos, necesarios para el servicio.
 - **Directorio.** Disponer del directorio institucional actualizado para cualesquiera consultas a las dependencias o los empleados.
 - **Trámites y servicios.** Conocer y disponer de la información actualizada de los trámites y servicios, incluida la dependencia, el responsable y el contacto.
 - **Control de cambios.** Asegurarse que las actualizaciones o modificaciones en los procesos o procedimientos institucionales, sean socializados oportunamente y, de manera especial, aquellos relacionados con el servicio.
 - **Horario de atención.** Dar a conocer y cumplir los horarios de atención establecidos para ofrecer el servicio.



UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

Inicio de la atención

1. Saludo:

- Iniciar con una frase corta y amable: "Buenos días", "Buenas tardes" "Bienvenido, ¿en qué le puedo ayudar?".
- Sonreír al saludar, ya que es lo primero que impacta en el usuario.
- Hacer contacto visual con el usuario, si la atención es presencial

2. Identificación del empleado. Es importante que el usuario sepa quién lo está atendiendo, por lo que al iniciar la comunicación se le debe informar de forma clara el nombre del colaborador que ofrece la atención.

3. Identificación del usuario. Solicitar el nombre completo del usuario que establece contacto con la Universidad: "Disculpe, ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Por favor, me indica su nombre completo?".

4. Orden de atención. Atender a los usuarios respetando el orden de llegada y estar atentos a las personas con condiciones especiales o capacidad reducida.

5. Registro. Mantener actualizado el registro y control de las solicitudes realizadas por los usuarios.

Comprensión de la solicitud

1. Contexto. Permitir que el usuario exponga su inquietud, pregunta o solicitud; escuchar atentamente y permitir que exprese claramente su situación.

2. Claridad de la información. Siempre que se requiera, formular las preguntas necesarias para dar claridad y entender exactamente lo que el usuario necesita.

3. Requisitos. Revisar el cumplimiento de los requisitos para el trámite y, si es el caso, solicitar al usuario los datos e información adicional necesaria.



4. **Competencia.** Solo en casos estrictamente necesarios, cuando la solución no esté a su alcance o no sea de su competencia, indique claramente al usuario, la oficina que le dará una solución o respuesta. En todo caso, reciba la petición y gestione internamente la respuesta con las áreas competentes, según el caso, mediante el traslado de la petición. No remita al usuario a otra oficina, salvo que éste, voluntariamente, desee hacerlo.

Durante el tiempo que dure la atención

1. **Trato personalizado y respetuoso.** Dirigirse al usuario por el nombre durante el tiempo que sea atendido, ofrezca un trato amable y cordial.

- Evite tutear o usar otras formas de trato muy personal; además, no utilice palabras como: "niña", "princesa", "mi amor", "chico", "sardino", "mijo", etc.
- Mantenga la atención en el usuario, evite el uso del celular y de distracciones que hagan percibir en el usuario poco interés en darle solución a su requerimiento.
- Evite el consumo de bebidas o alimentos mientras está atendiendo a un usuario.

2. **Postura.** Durante todos los momentos de atención al usuario, mantenga un lenguaje corporal y verbal adecuado; recuerde que, la comunicación corporal y gestual expresa lo que se siente y piensa.

Control del tiempo. No exceder el tiempo de atención con aspectos poco relevantes, considerando el tiempo de los demás usuarios que están en espera de ser atendidos.

3. **Atención preferencial.** Priorice la atención de las personas que de manera expresa o visible presenten condiciones especiales; tales como, mujeres en estado de gestación, adultos mayores, mujeres con niños en brazos o usuarios con capacidad reducida.



4. **Usuario alterado.** Si se presenta alguna dificultad en la atención y un usuario inconforme realiza una solicitud en estado emocional alterado, no entre en discusión, conserve una actitud amable, conciliadora y de escucha activa. Permanezca atento, cuidando los gestos y lenguaje no verbal, sin interrumpir al usuario y, en el momento adecuado, explíquele la situación, proponga

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

soluciones claras sin entrar en controversias, no emita juicios, hable pausado y use siempre un tono de voz bajo y claro, indicando la forma de cómo va a solucionar el requerimiento que presenta.

5. **Tiempo de espera.** Si requiere retirarse, consultar o gestionar internamente con otras áreas y que el cliente lo espere, infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Al regresar agradézcale por el tiempo de espera.
6. **Perspectiva.** Trate de colocarse en el lugar del usuario y de comprender el punto de vista de él; busque siempre alternativas de solución, empatice y ofrezca disculpas si fuere el caso.



Respuesta a la solicitud

1. **Medio de respuesta.** Dar respuesta por el mismo canal de comunicación por el cual se contacta el usuario, salvo solicitud expresa de recibir respuesta por otro medio.
2. **Claridad de la información.** Suministre información detallada y precisa de las actividades o pasos a seguir para el trámite que el usuario requiere.
3. **Respuesta completa.** Revise que la respuesta ofrecida sea de fondo y corresponda en todos sus puntos a la solicitud del usuario. Cuando implique la intervención de varias unidades asegúrese de coordinar con las áreas y, en lo posible, emitir una sola respuesta.

4. **Agotar recursos.** Al momento de dar respuesta al requerimiento del usuario, asegúrese de haber agotado todas las consultas y tener la información veraz y actualizada; de lo contrario, solicite o consulte los datos de contacto completos para responderle al correo electrónico o devolverle la llamada y suministrarle la información correcta y completa.
5. **Trámite adicional.** Siempre que la respuesta al usuario no sea inmediata, porque ella implica realizar trámites adicionales por parte del usuario o gestiones internas por parte de la Universidad, se debe mantener informado al usuario del avance del trámite, darle a conocer los tiempos de espera o gestión y los pasos a seguir.
6. **Respuesta negativa.** Cuando la respuesta niegue la petición del usuario, suministre con claridad la información que sustenta la negativa a la solicitud y asegúrese de haber agotado todos los recursos; si existen otras alternativas de solución expóngalas de manera clara.

Etapas final o cierre de la atención



1. **Conformidad.** Preguntar al usuario si la información fue clara y si requiere realizar otro trámite, o tiene alguna pregunta adicional.
2. **Evaluación.** Al finalizar la atención, solicitar al usuario que evalúe la atención recibida por medio de la encuesta de satisfacción del servicio establecida por la Universidad e indíquele la forma de realizarla.
3. **Despedida.** Terminar la conversación con una frase cordial: "Con mucho gusto", "Siempre a sus órdenes", "estamos para servirle".
4. **Trazabilidad.** Ante las peticiones, quejas y reclamos, realizar el seguimiento hasta la solución o la respuesta al usuario o el cierre de estas.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

11.2. Protocolo de atención telefónica

1. **Prontitud.** Responder a la llamada en el menor tiempo posible, sin dejar que el teléfono suene más de tres veces.
2. **Saludo.** Indicar de forma clara el nombre del colaborador y la Unidad Académica o Administrativa que ofrece la atención.
3. **Modular la voz.** Para que la comunicación sea agradable y al usuario le sea fácil comprender las explicaciones o información suministrada, durante toda la llamada utilizar buena articulación y vocalización, tono y volumen de voz moderado, pronunciación clara y pausada.
4. **Claridad del servicio.** El colaborador que atiende la llamada debe asegurarse de tener claro el requerimiento y que las especificaciones del servicio sean lo más detalladas posibles, para poder resolver el trámite al usuario.
5. **Transferencia de llamadas.** Evite transferir la llamada y procure dar solución al usuario; en caso contrario, asegúrese de transferir al área competente e indíquele al usuario la razón y a dónde va a ser transferida la llamada. Informe al empleado al que transfiere de qué se trata el requerimiento y el nombre de quién está llamando.
6. **Datos de contacto.** Cuando esté fuera del alcance del colaborador que atiende la llamada o que el empleado responsable del asunto no pueda atenderle, se deben pedir los datos de contacto y la disponibilidad del usuario para devolverle la llamada, como máximo dentro de las 12 horas siguientes.
7. **Tiempo de espera en la atención.** Si durante la llamada requiere dejar al usuario al teléfono en espera por un tiempo prolongado, proceda de la siguiente manera:
 - 7.1. Si debe hacer consultas o gestionar internamente para responderle al usuario, infórmele por lo menos cada 20 segundos respecto al estado del trámite, ejemplo:



- "Gracias por continuar en la línea, estamos consultando sus datos..."
- "Señor (señora o señorita) 'nombre', disculpe la demora estamos revisando la información..."
- "Señorita (señor o señora) 'nombre' presentamos disculpas por la demora, requerimos datos adicionales..."

7.2. Si no tiene respuesta al requerimiento o prevé que requiere mayor tiempo para dar solución, pregunte al usuario si desea esperar o solicítele los datos de contacto para devolverle la llamada o para remitirle la información vía correo electrónico.

8. Desvío de llamadas. Cuando por razones de fuerza mayor requiera ausentarse de su puesto de trabajo, programe el teléfono para redireccionar las llamadas a otra extensión de la misma oficina.

9. Despedida. Antes de dar por terminada la atención, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Pregúntele al usuario si hay alguna otra cosa en la que usted pueda ayudarle.
- Agradézcale haberse comunicado con la Universidad y dígame cuánto aprecia que le haya dado la oportunidad de servirle.
- Despidase amablemente y espere a que sea el usuario quien cuelga primero, de modo que la llamada no se corte cuando todavía él esté hablando.

Ver Anexo 1. Ejemplo. Protocolo de atención telefónica – llamada externa.

Pautas para la atención virtual

1. Revisar los mensajes antes de enviar y evitar posibles errores ortográficos o de redacción, por cuanto pueden cambiar el sentido de lo que se quiere transmitir o se puede perder credibilidad en la información suministrada.



2. Comunicar la información clara, precisa, concisa; con frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la comunicación o conversación con el usuario.
3. En medios electrónicos, las mayúsculas sostenidas equivalen a elevar la voz, por lo que se debe evitar su uso, excepto cuando se trata de una transcripción en comillas.





RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

4. No utilizar jergas, símbolos o emoticones. El uso de las abreviaturas debe ser claras para el usuario.
5. Mantener la interacción continua con el usuario, de tal manera que, aunque no le esté viendo, él perciba que es importante y que está siendo atendido.
6. Si la información que se requiere es muy extensa, adjuntarlo como archivo y no en el cuerpo del mensaje. Para el caso del chat, dividirla en bloques de texto no muy extensos cada uno.
7. Cuando la solicitud corresponda a una PQRS que requiera respuesta de fondo, la unidad receptora deberá solicitar los datos básicos de identificación del usuario y remitir la petición a la Oficina de Atención al Usuario - PQRSF.

11.3. Pautas para la atención preferencial

1. Ante las personas con condiciones especiales, mujeres en estado de gestación, adultos mayores o movilidad reducida, estos se deben atender de manera natural y con prudencia, en lo posible brindarle toda la atención en un solo lugar y evitar al usuario la tramitología de oficina en oficina.
2. Preguntar al usuario si requiere algún tipo de ayuda o acompañamiento. Se debe esperar a que el ofrecimiento sea aceptado y, a partir de ese momento, escuchar la necesidad del usuario.
3. Ser claro con la información que le suministra, no transmita sentimientos de lástima o pesar, y no le hable en voz baja, ni con diminutivos.
4. No utilizar términos despectivos como minusválido o inválido, con personas de movilidad reducida.
5. Al finalizar la atención, verificar que toda la información fue clara y hacer énfasis en los aspectos más importantes a tener en cuenta.
6. Es importante conocer los diferentes tipos de discapacidad y las características para prestar una atención incluyente.

12. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



12.1. Deberes de los usuarios

1. Dirigirse siempre con respeto y dignidad al colaborador que lo atiende.
2. Conocer y cumplir la normativa interna como reglamentos, resoluciones y acuerdos expedidos por los órganos de gobierno de la Universidad; siempre y cuando, se trate de usuarios internos.
3. Hacer uso correcto de las instalaciones, equipos y recursos que la Universidad pone a su disposición.
4. Hacer uso adecuado de los servicios que le ofrece la Universidad.
5. Cumplir con los reglamentos y normas establecidos para el normal desarrollo de la gestión académico-administrativa; siempre y cuando, se trate de usuarios internos.
6. Realizar de manera respetuosa las sugerencias al proceso de servicio, identificar y dar a conocer las falencias que se presenten.
7. Solicitar en forma oportuna los servicios, trámites, información o documentos que requiere; siempre y cuando, se trate de usuarios internos.
8. Estar debidamente informado acerca de los trámites y dar cumplimiento a las fechas establecidas, especialmente las del calendario académico.

12.2. Derechos de los usuarios

1. Recibir un trato digno, respetuoso, amable y con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Tener a disposición, con fácil acceso, los diferentes canales de atención que faciliten los trámites y servicios que ofrece la Universidad.
3. Ser informado de manera oportuna y clara sobre los costos y requisitos necesarios para acceder a los trámites y servicios que ofrece la Universidad.
4. Conocer, actualizar, rectificar la información y los datos para la protección efectiva de estos.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

5. Presentar consultas, sugerencias, peticiones, quejas o reclamaciones respetuosas de manera verbal, escrita, telefónica y por medios electrónicos.
6. Recibir información veraz, actual, oportuna, completa y precisa respecto a la gestión realizada a su solicitud y recibir respuesta oportuna en los plazos establecidos.
7. Recibir un servicio de calidad de conformidad con los valores del servicio y los pilares fundamentales de la Universidad La Gran Colombia.
8. Recibir información relacionada con la Universidad, pertinente, de interés general y específica, sobre los temas que le conciernen; por los canales institucionales de comunicación.
9. No ser discriminado por alguna causa.

12.3. Deberes de los colaboradores

10. Conocer y aplicar los procedimientos y requisitos establecidos por la Universidad, necesarios para cada trámite y servicio.
11. Seguir los protocolos y pautas de atención al usuario.
12. Actualizar e informar oportunamente los cambios presentados en los componentes del servicio.
13. Representar a la Universidad La Gran Colombia, con su presentación, sus palabras, actitudes y servicio prestado.

13. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO



Son los puntos de contacto para comunicarse y relacionarse con los usuarios. La Universidad La Gran Colombia dispone de múltiples canales para atender a los usuarios en la Sede, la Seccional o los Centros de Desarrollo Regional y en cada una de las unidades académicas y administrativas, como se detalla a continuación:

13.1. Canales electrónicos

- **Formulario web.**

Dispuesto en la página institucional:

- Sede Bogotá:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdwla0aPh4gvLAdHXJFMObUEHgfeJIgmUR1nKQqNHE22MM5bg/viewform>

- Seccional Armenia: <https://pgr.ugca.edu.co/>

- **Chat institucional.** Habilitados en la página web institucional de la Sede Bogotá y de la Seccional Armenia.

- **Correo electrónico institucional (email)**

Para comunicarse por correo electrónico, consultar el **Anexo 2.** Directorio de unidades académicas y administrativas.

Para la radicación de felicitaciones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos:

- Sede Bogotá: pqrs@ugc.edu.co

- Seccional Armenia: pgr@miugca.edu.co

- **WhatsApp institucional:**

- Sede Bogotá:

- Atención al usuario: 3217735955
- Cartera 3214686802
- Consultas del Campus Virtual: 3214686800
- Registro y Control 3212103865
- Facultad de Arquitectura 3166179110 - 3138879500
- Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales 3184094119 - 3212053674
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 3138879510
- Facultad de Ingenierías 3212457096
- Facultad de Ciencias de la Educación 3218926031 - 3212104171
- Admisiones:
 - Admisiones Facultad de Derecho 3138879483
 - Admisiones Facultad de Ciencias Económicas 3173667586
 - Admisiones otras facultades 3176435467

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

- Seccional Armenia:

- Mercadeo 3218162101 / 3218163340
- Admisiones 3206983668
- Registro y Control 3137187205
- Área financiera 3126988421 / 3218162617 / 3106680675
- Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales 3228865522
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 3233206926
- Facultad de Ingenierías 3206983690
- Facultad de La Vida (Medicina Veterinaria y Zootecnia) 3226888268
- Facultad de Arquitectura 3206983676

- **Buzón electrónico de sugerencias.** Dispuestos en la página web institucional de la Sede Bogotá y de la Seccional Armenia.

- **Líneas telefónicas.** La Universidad La Gran Colombia dispone del conmutador y líneas telefónicas asignadas a las unidades académicas y administrativas para la atención a los usuarios, de la siguiente forma:

- Sede Bogotá: Conmutador [57] 601 32769999. Atención al Usuario extensiones: 1014, 1042, 1041.
- Seccional Armenia: Conmutador [57] 606 7460400.

Para comunicarse telefónicamente con nuestras oficinas, consultar el **Anexo 2. Directorio de unidades académicas y administrativas.**

13.2. Canales presenciales

Los canales presenciales están diseñados para que por medio de estos el usuario pueda solicitar información verbal o escrita, radicar comunicaciones impresas, manuscritas o físicas, adelantar un trámite o solicitar un servicio.



- **Ventanilla de radicación.** Están dispuestas para la recepción de correspondencia, comunicaciones y peticiones, en soporte físico y radicados personalmente o a través del correo postal:

- Sede Bogotá: Oficina de Correspondencia y Atención al Usuario, ubicada en la calle 12B # 5-18.
- Seccional Armenia: Oficina de Archivo y Correspondencia, ubicada en la carrera 14 # 7-46.

- **Buzones físicos de sugerencias:**

- Sede Bogotá: están dispuestos en la Oficina de Atención al Usuario, en el Departamento de Bienestar Universitario, en el Servicio Médico y en las principales oficinas que prestan atención a los estudiantes.
- Seccional Armenia: carrera 14 # 7-46, sede central de la Seccional Armenia.

- **Puntos de atención personal:**



Están dispuestos en cada una de las unidades académicas y administrativas de la Universidad con el fin de orientar a los usuarios y ofrecer información de manera personalizada respecto a los procesos que gestiona cada unidad; los principales puntos de atención se encuentran ubicados en:

- **Sede Bogotá**

Unidad Académica o Administrativa	Dirección
Admisiones	Carrera 6 # 12B – 40, primer piso.
Atención al Usuario	Manzana Central Bloque H. Ingreso por: Calle 12B # 5-18, Calle 12B # 5-32, Carrera 5 # 12B -41 y Carrera 6 # 12B-92.
Bienestar Universitario	Calle 17 # 5-90 Bloque M.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 011

30 de abril del 2025

Cartera	Carrera 6 # 12B-40, primer piso.
Facultad de Arquitectura	Carrera 5 # 12B-41.
Facultad de Ciencias de la Educación	Carrera 6 # 12B-92.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Calle 12B # 5-32.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Carrera 6 # 12B-92.
Facultad de Ingenierías	Carrera 9 # 42-22
Oficina de Grados	Carrera 6 # 12B-40, segundo piso.
Recursos de Apoyo	Manzana Central Bloque B. Ingreso por: Calle 12B # 5-32, Carrera 5 # 12B-41, Carrera 6 # 12B- 92.
Registro y Control	Carrera 6 # 12B-40, primer piso.
Servicio Médico y Psicológico	Manzana Central Bloque H. Ingreso por: Calle 12B # 5-32, Carrera 5 # 12B-41 y Carrera 6 # 12B -92
Departamento de Biblioteca	Calle 12 B # 5-59.
Consultorio Jurídico	Calle 12 # 8-37.
Centro de Conciliación y Arbitraje y Amigable Composición	Calle 12 # 8-37.
Centro de Lenguas - CLIC	Calle 12 # 8-55.
Centro de Pastoral Universitaria	Manzana Central Bloque C. Ingreso por: Calle 12B # 5-32, Carrera 5 # 12B-41 y Carrera 6 # 12B -92

- Seccional Armenia

Unidad Académica o Administrativa	Dirección
Admisiones	Carrera 14 # 7-46, sede Central, primer piso
Atención al Usuario	Carrera 14 # 7-46, sede Central, primer piso.
Bienestar Universitario	Carrera 14 # 7-46, sede Central, primer piso.
Cartera	Carrera 14 # 7-46, sede Central, primer piso.

Facultad de Arquitectura	Campus Universitario Ciudadela del Saber la Santa María, K7 Vía a La Tebaida.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Carrera 14 # 5-26, sede Norte.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Carrera 14 # 7-46, sede Central, primer piso.
Facultad de Ingenierías	Campus Universitario Ciudadela del Saber la Santa María, K7 Vía a La Tebaida.
Oficina de Grados	Carrera 14 # 7-46, sede Central, segundo piso.
Registro y Control	Carrera 14 # 7-46, sede Central, segundo piso.
Servicio Médico y Psicológico	Carrera 14 # 7-46, sede Central, primer piso
Centro de Pensamiento La Esperanza "Don Pedro Laín Entralgo"	Carrera 14 # 5-26, sede Norte.

Anexo 1. Ejemplo. Protocolo de atención telefónica – llamada externa

Inicio

- *Colaborador UGC:* Verifique en la pantalla del teléfono si la llamada es interna o externa.
- *Colaborador UGC:* "Universidad La Gran Colombia, Oficina de (nombre de la unidad) buenos días / buenas tardes".
- *Usuario:* (esperar que el usuario responda) "buenos días / buenas tardes".
- *Colaborador UGC:* "Con quién tengo el gusto de hablar".
- *Usuario:* (esperar que el usuario responda).
- *Colaborador UGC:* "Sr(a). (nombre del usuario), le habla / lo atiende / habla con (nombre y apellido del empleado), / ¿cómo podemos colaborarle? / ¿en qué le podemos servir?"

Comprensión de la solicitud

- *Usuario:* permita que el usuario exponga su pregunta, inquietud o petición.
- *Colaborador UGC:* escuche atentamente y tome nota si es necesario de los principales datos de la solicitud.
- No interrumpa al usuario mientras él está realizando su solicitud.
- Aproveche una pausa del usuario para realizar las preguntas necesarias y aclarar la solicitud.



**RESOLUCIÓN No. 011**

30 de abril del 2025

Trámite de la solicitud

- *Colaborador UGC:* analice la solicitud del usuario antes de responder, revise si requiere solicitar datos adicionales.
- Si es necesario dejar al usuario en espera, recuerde indicar cada 15 a 20 segundos que usted le está atendiendo: "Sr(a) (nombre del usuario), gracias por su tiempo, estamos consultado el sistema de información" / "Sr(a) (nombre del usuario) disculpe la demora, es necesario verificar los datos de" / "Señor(a) (nombre del usuario), ¿continúa usted en línea?".
- *Usuario:* respuesta del usuario.
- *Colaborador UGC:* "por favor, discúlpenos por la tardanza, ya estamos terminando; desea usted esperar o prefiere que le devolvamos la llamada cuando terminemos la respuesta a su solicitud". En tal caso, tome nota y confirme los datos de contacto: nombre completo, correo electrónico, teléfono, documento de identificación, programa. Igualmente, infórmele que los datos serán tratados conforme a la política de protección de datos: Ley 1755 de 2015.

Respuesta de la solicitud

- *Colaborador UGC:* antes de responder verifique y agote los recursos disponibles, consulte las bases de datos y asegúrese que la información esté completa, es veraz y está actualizada.
- Cuando esté seguro suministre la respuesta al usuario.
- En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento, indicar al usuario claramente los pasos a seguir.

Cierre de la atención

- *Colaborador UGC:* antes de terminar la llamada, verifique que la información fue clara y suministre al usuario la información adicional que pueda servirle:

"Sr(a) (nombre del usuario), fue un gusto haberlo atendido, tiene usted otra pregunta?"

"Sr(a). (nombre del usuario). Gracias por haberse comunicado con la Universidad La Gran Colombia, recuerde que esta misma información la encuentra en nuestra página web ...".

"Sr(a). (nombre del usuario), espero haya sido clara la información, ¿le puedo servir en algo más?".

"Sr(a). (nombre del usuario), recuerde que habló con (nombre y apellido del empleado que atendió la llamada)".

- Despídase amablemente y espere a que sea el usuario quien cuelga primero.

Anexo 2. Directorio de unidades académicas y administrativas

<https://drive.google.com/drive/folders/1KApSd6ULGje4Z9b2VxFAAK1eGhFITTxu?usp=sharing>

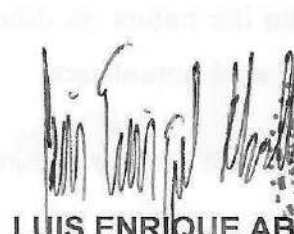
ARTÍCULO 2º.- La presente resolución será publicada en el sitio web de la Universidad y rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá, D. C, a los treinta (30) días del mes de abril del dos mil veinticinco (2025).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLASE


MARCO TULIO CALDERÓN PEÑALOZA
Rector




LUIS ENRIQUE ABELLO
Secretario General



Elaboró: Ana Lucía Moreno Herrera 
Coordinadora Oficinas de Correspondencia y Atención al Usuario

Revisó: Luis Enrique Abello
Secretario General

Archivo: Secretaría General/Resoluciones Rectorales/2025.