



Unidades
Tecnológicas
de Santander

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CONTENIDO

1.	ALCANCE	3
2.	DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	7
4.	DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN	8
4.1.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	8
4.2.	DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y LA ENTIDAD	8
4.3.	ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN	10
4.4.	CANALES DE ATENCION:	11
4.4.1.	CANAL PRESENCIAL	12
4.4.2.	CANAL TELEFÓNICO	12
4.4.3.	CANAL ESCRITO	12
4.4.4.	CANAL VIRTUAL	13
4.5.	GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
4.6.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN	16
4.6.1.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	18
4.6.2.	PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA	19
4.6.3.	PROTOCOLO CORREO INSTITUCIONAL	20
4.6.4.	PROTOCOLO CHAT EN LÍNEA	21
4.6.5.	PROTOCOLO REDES SOCIALES	22
4.7.	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	22
4.7.1.	DISCAPACIDAD VISUAL	23
4.7.2.	DISCAPACIDAD AUDITIVA	23
4.7.3.	DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA	24
4.7.4.	DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	25
4.7.5.	DISCAPACIDAD COGNITIVA	25
4.7.6.	DISCAPACIDAD MENTAL	25
4.7.7.	DISCAPACIDAD MULTIPLE	26
4.7.8.	ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA	26
4.8.	ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS	27
4.8.2.	ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	27
4.8.3.	ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	27
4.8.4.	ATENCIÓN A SECTORES LGBTI.....	28
4.8.5.	ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS.....	28
4.8.6.	ATENCION A REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR PUEBLO O COMUNIDAD INDIGENA EN IDIOMA DIFERENTE AL CASTELLANO:.....	29
4.9.	PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE CASOS ESPECIALES	30
4.10.	ATENCIÓN A LAS PQRSD	30
5.	HISTORIAL DE CAMBIOS	31

OBJETIVO

El Manual de Atención al Ciudadano, es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita y ordenada información sobre normativa y protocolos de los diferentes canales aplicables a la atención a la comunidad Uteista y a la ciudadanía en general, brindando sus servicios a la ciudadanía y grupos de interés, bajo las premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad, a través de los canales de atención, dispuestos para tal fin.

1. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos, docentes y contratistas) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

2. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Accesibilidad: el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

Actitud: disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención con excelencia: es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.

Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación del grupo de atención al ciudadano.

Atributos del servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal presencial: las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

Capacidad de respuesta: es la utilización del tiempo mínimo adecuado ó necesario utilizar el tiempo mínimo adecuado, utilizar el tiempo necesario, agilizar las respuestas. Es un componente de la calidad de los servicios.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Colaboradores: para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.

Competencia: capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Confidencialidad: es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.

Consulta o concepto: es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

Denuncia: es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

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

Empatía: es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle.

Enanismo o talla baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Enfoque diferencial: el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Expectativas: se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a las UTS. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Física o motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Garantía: acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

Grupo étnico: es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal auto reconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los rom.

Identidad de género: se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.

LGTBI: son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

Mejora: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Otro Procedimiento Administrativo: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los

ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Orientación al ciudadano/usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición: entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

Política de Servicio al Ciudadano: según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.

PQRS: sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

Protocolo: uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Retroalimentación: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

Satisfacción: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición

Servicio al ciudadano/grupo de interés: derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

Solicitud de información: el derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al ministerio/fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones y sus distintas dependencias.

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Artículo 13 de la Constitución Política de 1991. “Por medio del cual se consagra el derecho a la igualdad, garantizando la protección y el trato igualitario de todas las personas, especialmente de aquellas en situación de vulnerabilidad.”

Artículo 23 de la Constitución Política: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el 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”.

Ley 1712 de 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.”

Decreto 1083 de 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”

Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.”

Decreto 1069 de 2015. “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.”

Decreto 1166 de 2016, en su artículo 2.2.3.12.9. “Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la presentación y radicación de peticiones verbales en lenguas nativas o dialectos oficiales.”

Resolución 02-341 del 8 de abril de 2016 “Por la cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones de las UTS”.

Documento CONPES 3975 del 2019 Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.

4. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN

4.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Las Unidades Tecnológicas de Santander establecen que un servicio de calidad debe fundamentarse en atributos que respondan a las expectativas del usuario sobre la atención recibida, definiendo así las siguientes características esenciales de un buen servicio a la ciudadanía:

Atributo de la calidad	Definición
Respetuoso	Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
Amable	Cortés pero también sincero
Confiabilidad	De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
Empático	El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar
Incluyente	De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
Oportuno	En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
Efectivo	Resuelve lo pedido

El buen servicio no se limita a responder una solicitud, sino que implica satisfacer al ciudadano, comprender sus necesidades y brindar información precisa, comprensible y en el momento adecuado. Respuestas como 'No dispongo de esa información', 'Regrese en otro momento' o 'Ese asunto no es de mi competencia' son percibidas como un mal servicio.

4.2. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y LA ENTIDAD

Conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, se regulan los derechos y deberes que corresponden tanto a los ciudadanos en sus actuaciones ante las entidades, como a las entidades la prestación del servicio de atención, los cuales son:

Derechos de los ciudadanos	Deberes de los ciudadanos
A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad	Acatar la Constitución y las leyes. Las Dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.
A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.	Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
Presentar solicitudes de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio válido, sin necesidad de apoderado, y acceder a información u orientación sobre los requisitos exigidos por la normativa. Estas gestiones pueden realizarse a través de los mecanismos dispuestos por la entidad, incluso fuera del horario habitual de atención al público.	Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.	Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento
A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.	Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental	Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.	Mantener el debido respeto a las normas establecidas las UTS.
A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.	Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.

Derechos de los ciudadanos	Deberes de los ciudadanos
A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes	Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada

DEBERES DE LA ENTIDAD

- Tratar con respeto y consideración a todos los miembros de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, brindando atención diligente sin ningún tipo de distinción.
- Garantizar atención presencial y efectiva, asegurando horarios que respondan a las necesidades de los usuarios.
- Atender de manera oportuna a todas las personas que se acerquen a las oficinas de la institución dentro del horario establecido.
- Organizar un sistema de turnos moderno y eficiente, apoyado en herramientas tecnológicas, que facilite la atención ordenada de solicitudes, quejas, reclamos o denuncias, dando prioridad a quienes se encuentren en situación especial.
- Diseñar, publicar y actualizar anualmente una Carta de Trato Digno al Usuario, en la que se especifiquen claramente los derechos de los usuarios y los mecanismos que la UTS ofrece para garantizar su cumplimiento.
- Tramitar las solicitudes recibidas por medios electrónicos u otros canales disponibles, en concordancia con el derecho a presentar peticiones y a recibir información y orientación.
- Asignar a una dependencia especializada la atención de quejas y la orientación al público, asegurando un servicio eficiente y confiable.
- Implementar y fortalecer el uso de medios tecnológicos que faciliten el trámite y la resolución de solicitudes, ofreciendo además alternativas accesibles para quienes no manejen adecuadamente dichos recursos.
- Habilitar espacios adecuados para la consulta de documentos y expedientes, así como para la atención cómoda, ordenada y respetuosa de la comunidad universitaria y la ciudadanía.

4.3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los ciudadanos que realizan trámites, solicitudes o consultas relacionadas con los servicios de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) pueden hacerlo a través de los diferentes canales institucionales (presencial, telefónico, virtual o escrito). Por ello, los servidores encargados de la atención deben:

- Conocer los formatos y procedimientos establecidos para la atención al usuario.
- Dominar el portafolio de servicios institucionales para brindar orientación clara y precisa.
- Seguir los protocolos definidos para cada canal de atención.
- Subsancar de manera ágil cualquier inconveniente o eventualidad durante el proceso.

ACTITUD

Según la Real Academia Española (RAE), la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En el contexto del servicio al ciudadano, la actitud refleja la disposición del servidor para atender con respeto, empatía y profesionalismo. Además de mantener una postura corporal adecuada erguida y con la espalda recta, el servidor debe proyectar amabilidad, disposición genuina de servicio y apertura para escuchar.

El personal de atención en las UTS debe:

- Escuchar activamente y permitir que el ciudadano se exprese sin interrupciones.
- Comprender las necesidades del usuario poniéndose en su lugar.
- Anticipar posibles requerimientos y brindar soluciones efectivas.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir y dar seguimiento a lo prometido.
- Superar las expectativas del ciudadano mediante una atención cálida, ágil y respetuosa.
- Mantener una actitud serena ante situaciones difíciles o usuarios alterados; en caso necesario, solicitar apoyo del jefe inmediato.

Un trato amable, claro y empático genera confianza y deja una imagen positiva tanto del servidor como de la institución. Por el contrario, la indiferencia, la falta de información o la demora sin explicación deterioran la percepción del servicio.

Las UTS podrán evaluar la calidad de la atención mediante encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos, con el fin de fortalecer la cultura del buen servicio.

LENGUAJE

El lenguaje es la base de una comunicación efectiva y respetuosa. En las UTS, todo servidor debe emplear un lenguaje claro, comprensible y cordial al atender a los ciudadanos.

Recomendaciones:

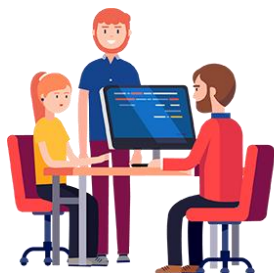
- Utilizar expresiones amables y formales como: “Con mucho gusto, ¿en qué puedo ayudarle?”.
- Evitar jergas, tecnicismos o abreviaturas; si se usan siglas, aclarar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre con el que se identifica, respetando su preferencia.
- No tutear ni emplear expresiones informales como “mi amor” o “corazón”.
- Dirigirse con respeto, usando “señor” o “señora” según corresponda.
- Evitar respuestas cortas o frías como “sí” o “no”; acompañarlas de explicaciones que transmitan disposición y cortesía.

4.4. CANALES DE ATENCIÓN:

Para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía y ampliar su cobertura a nivel local, departamental y nacional, las Unidades Tecnológicas de Santander han establecido diversos canales de comunicación.

A continuación, se presentan los canales de atención disponibles para los ciudadanos y demás grupos de interés:

4.4.1. CANAL PRESENCIAL



Centro de Atención y Servicio Académico CASA dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas.

Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso de Arkhé-A.	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

4.4.2. CANAL TELEFÓNICO



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por los siguientes puntos de Atención

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Principal Bucaramanga	607 6917700	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

4.4.3. CANAL ESCRITO



Compuesto por la ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad.

Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Ventanilla única de correspondencia	Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio Arkhé-A. Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00pm

4.4.4. CANAL VIRTUAL



Este sistema de atención incluye el chat institucional, el correo electrónico peticiones@correo.uts.edu.co y el formulario electrónico de PQRDSyF (que incluye el Buzón de Sugerencias), disponibles para que la ciudadanía pueda presentar sus PQRDSyF y obtener información sobre la oferta académica, trámites académicos y administrativos, así como los servicios generales ofrecidos por las UTS. De esta manera, se busca establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

Chat en línea	Página de inicio de las Unidades Tecnológicas de Santander Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm
Correo Electrónico peticiones@correo.uts.edu.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Formulario Electrónico PQRSDYF	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevo
Buzón de sugerencias	Se encuentra inmerso en Formulario Electrónico PQRSDYF, activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

4.5. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las UTS creó mediante la resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, “Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”, designa como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones al Grupo de Atención al ciudadano adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander.


De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es así mismo el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas.

El servicio a la ciudadanía será prestado de manera presencial, telefónica y virtual, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en jornada continua de lunes a viernes desde las 7:00 a.m. a 7:00pm.

Por tanto, las UTS, establece las siguientes reglas y condiciones generales para la prestación del servicio al ciudadano:

ASPECTO	LINEAMIENTO
<p>Presentación Personal</p> 	<p>La presentación personal de los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano de las UTS debe ser sobria, discreta, dar sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Para generar confianza y tranquilidad en el ciudadano, los servidores públicos deben honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.</p>
<p>Escucha Activa</p> 	<p>La actitud de escucha activa, es una habilidad que facilita el proceso de comunicación y los servidores que atienden directamente al ciudadano deben tener en cuenta los aspectos que a continuación se relacionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Deje hablar primero al ciudadano. ✓ Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud del ciudadano. ✓ Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, objetos llamativos, revistas, etc.). ✓ Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario. ✓ Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese. ✓ Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.
<p>Presentación de los puestos de trabajo</p>	<p>La apariencia de los espacios físicos donde se atiende a la ciudadanía, tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario, por lo que los puestos de trabajo asignados a los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, deben cumplir con los estándares que se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que desarrollamos, para esto resulta

ASPECTO	LINEAMIENTO
	<p>conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. ✓ No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas y bebidas en los puestos de trabajo. ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo de gestión.
<p>Aspectos generales para todos los canales de atención</p> 	<p>En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia. ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir a la persona que merece toda su atención y compromiso. ✓ Hable en tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas. ✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación. ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende. ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando. La actitud y disposición es percibida a partir de la postura y el tono de voz. ✓ Responda al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos. ✓ No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos. ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.

ASPECTO	LINEAMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno. ✓ No coma, ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo. ✓ No lance juicios de valor, respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones; ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.
<p>Horarios de atención al ciudadano</p> 	<p>Para el ciudadano es fundamental que se respeten los horarios establecidos por las UTS, por tanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tenga en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a las instalaciones de la UTS. ✓ Se debe llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

4.6. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

ETAPAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contacto Inicial

Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: “Buenos días /tardes”, “Bienvenida/o”, “Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.

Se le invita a tomar asiento, si procede.

Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

Desarrollo

Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el Sistema establecido por la Secretaría. Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.

Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.

En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva. Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.

Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.

Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

Finalización

Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.

Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

Seguimiento y Evaluación

Solicitar amablemente, al finalizar la atención, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario UTS F-GD-51 y agradecer por la colaboración.

Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Respuesta Negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.

Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación. Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita. Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

4.6.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Recomendaciones

La persona encargada de realizar el registro de ingreso a las instalaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.

Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

ROL ORIENTADORES O ANFITRIONES

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite. Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

ROL SERVIDORES (AS) DE PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO(A)

Dado que los servidores(as) de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo.

Se debe tener en cuenta siempre:

- Conozca previamente el portafolio de servicios de las Unidades Tecnológicas de Santander y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano.
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.
- Verifique que el ciudadano lleve los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.
- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

4.6.2. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés de las Unidades Tecnológicas de Santander por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Unidades Tecnológicas de Santander “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: Es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario y/o contratista y de las Unidades Tecnológicas de Santander por lo tanto se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Unidades Tecnológicas de Santander, Invitar a que se vuelva a contar con las Unidades Tecnológicas de Santander cuando lo necesite.

4.6.3. PROTOCOLO CORREO INSTITUCIONAL

Recomendaciones generales:

- Las Unidades Tecnológicas de Santander ha dispuesto el correo institucional peticiones@correo.uts.edu.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.
- La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano quien depende de la Secretaría General.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019 expedida por las Unidades Tecnológicas de Santander.
- Cada servidor encargado de la atención al ciudadano en la UTS es responsable del manejo de su cuenta institucional de correo electrónico, por lo que no debe permitir el acceso de terceros a la misma.

- El correo electrónico institucional de la UTS debe utilizarse únicamente para fines académicos y administrativos, evitando su uso para asuntos personales, el envío de cadenas o la difusión de mensajes que puedan afectar la imagen y el buen funcionamiento de la entidad.
- Solo imprima correos si es absolutamente necesario para manipulación o conservación física. Los comunicados internos deben ser digitales.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- Use "Para" para el destinatario principal y "CC" solo para quienes deben estar informados.
- Antes de responder un mensaje, confirme si todos los destinatarios necesitan la respuesta y evite enviar copias innecesarias que saturen los buzones.
- Iniciar el correo con frases como "En respuesta a su solicitud de fecha..." o "Según su solicitud de fecha...".
- Mantener un tono impersonal y profesional en toda la comunicación.
- Ser breve y claro: usar oraciones cortas y párrafos bien organizados.
- Evitar el uso excesivo de mayúsculas, negrillas o signos innecesarios.
- Verificar que los archivos adjuntos sean compatibles, livianos y adecuados para los destinatarios.
- Incluir la firma institucional con los datos de contacto
- Revisar cuidadosamente el mensaje antes de enviarlo para evitar errores o malas impresiones.

4.6.4. PROTOCOLO CHAT EN LÍNEA

El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm en jornada continua.

Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación:

- Nombre, correo electrónico, tema y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.

Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el "tuteo" y adjetivos como "mi amor", "mi corazón", entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER o UTS, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el WhatsApp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Al ingresar al chat, el funcionario deberá saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así:

*Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual de las Unidades Tecnológicas de Santander. Mi nombre es (Funcionario Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar? *Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información. *La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de UTS, debe darse la información de contacto de la entidad competente. * Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.uts.edu.co.*

4.6.5. PROTOCOLO REDES SOCIALES

De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

4.7. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad deben recibir atención preferencial en el turno de llegada, siguiendo estas orientaciones:

- Reconocer y comprender las diferentes condiciones de discapacidad.
- Tratar a las personas adultas con discapacidad con respeto y sin infantilizarlas; evitar tonos aññados o gestos condescendientes.
- Mantener una actitud natural y respetuosa, evitando risas, miradas o comentarios que puedan generar incomodidad.
- Antes de ofrecer ayuda, preguntar si la persona desea recibirla y cómo prefiere que se le colabore.

- Si está acompañada, permitir que sea la propia persona con discapacidad quien indique si realizará el trámite o lo delegará.
- Escuchar con paciencia, dando tiempo suficiente para que exprese sus necesidades sin interrumpir ni anticipar sus palabras.
- Asegurar que la información sea comprendida, pidiendo confirmación y, si es necesario, explicando nuevamente en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «los 10 pasos de Lenguaje Claro», elaborados por El Departamento Nacional de Planeación, los cuales puede consultar en el siguiente enlace:
<https://www.uts.edu.co/sitio/3946-2/>

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

4.7.1. DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días (tardes), bienvenido al Unidades Tecnológicas de Santander. ¿En qué puedo servirle?"
- Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

4.7.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar

herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.

Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días (tardes), bienvenido al Unidades Tecnológicas de Santander. ¿En qué puedo servirle?"

Pregunte al ciudadano que tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.

Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

4.7.3. DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA

Para atender a una persona con sordo-ceguera, el servidor de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) debe actuar con sensibilidad, respeto y siguiendo los protocolos adecuados para garantizar una comunicación efectiva y segura.

- Antes de iniciar la interacción, es importante anunciar la presencia tocando suavemente el hombro o el brazo de la persona, evitando movimientos bruscos.
- Procurar ubicarse dentro del campo visual de la persona, si conserva algún resto de visión.
- Vocalizar de forma clara y pausada, sin exagerar los gestos, para facilitar la lectura labial si es posible.
- Respetar y seguir las indicaciones del acompañante o guía-intérprete sobre el método de comunicación preferido (lengua de señas táctil, alfabeto dactilológico, escritura en palma, entre otros).

4.7.4. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio de las Unidades Tecnológicas de Santander.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

4.7.5. DISCAPACIDAD COGNITIVA

A las personas con **discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información). En base a lo anterior se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Usar lenguaje claro, frases breves y simples.
- Evitar tecnicismos o palabras difíciles de comprender.
- Tratar con respeto y sin infantilizar ni subestimar sus capacidades.
- Mostrar empatía y paciencia tanto al hablar como al escuchar.
- Hablar directamente con la persona, no solo con su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese o formule preguntas.
- Mantener un entorno tranquilo y sin distracciones.
- Permitir la presencia de un acompañante si la persona lo desea.
- Verificar que comprendió la información o el trámite antes de finalizar la atención.

4.7.6. DISCAPACIDAD MENTAL

Durante la atención a personas con discapacidad mental, se deben formular preguntas breves y claras que faciliten la comprensión y permitan identificar sus necesidades. Es importante evitar discusiones o

comentarios que puedan generar incomodidad o irritabilidad, y asegurarse de que la información transmitida haya sido entendida, valorando siempre sus opiniones y emociones. Según lo anterior se debe tener presente:

- Mantener una actitud calmada, amable y empática en todo momento.
- Respetar el ritmo de comunicación de la persona, evitando presionarla o interrumpirla.
- Usar un tono de voz tranquilo y evitar cambios bruscos en la expresión o volumen.
- Crear un ambiente de atención seguro y libre de estímulos que puedan causar distracción o ansiedad.
- Permitir pausas o descansos si la persona se muestra confundida o estresada.
- Proporcionar instrucciones paso a paso, verificando su comprensión en cada etapa.
- Evitar el contacto físico no solicitado y mantener una distancia personal adecuada.
- Reconocer los logros o avances del usuario para reforzar su confianza.
- No juzgar ni cuestionar comportamientos derivados de su condición; en su lugar, ofrecer comprensión y apoyo.
- Buscar apoyo de profesionales especializados (psicología, trabajo social o inclusión) cuando la situación lo requiera.

4.7.7. DISCAPACIDAD MULTIPLE

La discapacidad múltiple se presenta cuando una persona tiene dos o más limitaciones asociadas, ya sean físicas, sensoriales, cognitivas, emocionales o sociales. En estos casos, la atención debe ser integral, considerando cada una de las condiciones que presenta la persona y aplicando de manera conjunta los protocolos establecidos para cada tipo de discapacidad, garantizando una atención respetuosa, empática y adaptada a sus necesidades específicas.

Recomendaciones adicionales para atender personas con discapacidad múltiple:

- Brindar una atención integral considerando todas las discapacidades que presenta la persona.
- Coordinar la atención con apoyo de diferentes profesionales cuando sea necesario.
- Adaptar la comunicación con recursos visuales, auditivos o táctiles según las necesidades.
- Hablar despacio, con claridad y en tono amable, verificando la comprensión.
- Permitir la presencia de un acompañante o cuidador si la persona lo requiere.
- Mantener un entorno accesible, seguro y libre de obstáculos.
- Respetar la autonomía de la persona y preguntar cómo prefiere recibir la ayuda.
- Mostrar empatía, paciencia y disposición en todo momento.
- Garantizar un trato digno, confidencial y libre de prejuicios.

4.7.8. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

4.8. ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención referencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

4.8.2. ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

4.8.3. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.

- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

4.8.4. ATENCIÓN A SECTORES LGBTI

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales):

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni la identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

4.8.5. ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.

- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

4.8.6. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR PUEBLO O COMUNIDAD INDÍGENA EN IDIOMA DIFERENTE AL CASTELLANO:

El Decreto 1166 de 2016, en su artículo 2.2.3.12.9, indica que las personas que se comuniquen en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia pueden presentar sus peticiones de forma verbal ante cualquier autoridad, en su propio idioma. A su vez, las entidades públicas están obligadas a disponer los medios necesarios para asegurar una atención adecuada, así como la traducción y respuesta correspondiente en esa lengua.

Con el fin de garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) se inicia la interacción identificando si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.

En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. Por medio del cual se incorpora el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, con el fin de regular la presentación, gestión y registro de las peticiones realizadas de forma verbal.
4. La grabación o manuscrito debe remitirse desde el correo peticiones@correo.uts.edu.co al Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

4.9. PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE CASOS ESPECIALES

Ocasionalmente se pueden presentar usuarios ofuscados, no satisfechos, inconformes con la respuesta a su solicitud, por considerar que es injusta o no aplica a su petición, mostrándose malhumorados, levantando la voz e incluso pueden llegar a ser groseros, en este caso el servidor debe tener en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- Dejar que el ciudadano hable y se desahogue, sin interrumpirlo, mirándolo fijamente.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, si se trata de un caso que no es competencia de las UTS, explíquelo y oriéntelo a donde debe acudir.
- En caso de que la situación se torne difícil no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos, mantenga el autocontrol.
- Si el usuario persiste en su malestar, deberá escalarse el caso al Coordinador del Grupo, para que intervenga en la atención al ciudadano.
- Evitar calificar su estado de ánimo; invitarlo a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la entidad estudiará su pretensión, atendiéndola en los términos de ley establecidos.
- Nunca utilice la expresión “cálmese” ni use las manos para indicarle que baje el tono de la voz.
- Asumir objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, no es personal.
- En la solución al inconveniente no realizar compromisos que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena, podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, informar al Coordinador del Grupo para que la solución sea de fondo.

4.10. ATENCIÓN A LAS PQRSD

Las Unidades Tecnológicas de Santander gestionan las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Modalidades del Derecho de petición:

1. Solicitud de información
2. Expedición de copias de documentos
3. Formulación de consultas-Conceptos técnicos
4. Quejas
5. Reclamos
6. Sugerencias
7. Denuncias

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de diferentes canales de atención dispuestos por las Unidades Tecnológicas de Santander.

En el proceso de atención de PQRSD se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Permitir que el ciudadano exprese su inconformidad, escucharlo con atención sin interrumpirlo ni generar confrontaciones.
- Evitar juzgar el estado de ánimo o pedirle que se tranquilice.
- Recordar que la inconformidad está dirigida al servicio y no a la persona que lo atiende, por ello evitar tomarse la situación como algo personal.
- En caso de que la misma situación se repita con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para buscar una solución de raíz.
- Mantener la calma en todo momento; la serenidad del servidor puede ayudar a que el ciudadano también se tranquilice.
- Controlar el tono al comunicarse, dado que la forma de transmitir el mensaje suele tener mayor impacto que el contenido mismo.
- Utilizar expresiones como “lo entiendo”, “disculpe”, “por supuesto”, que reflejen empatía y reconocimiento del malestar.
- Ofrecer alternativas de solución cuando sea posible y comprometerse únicamente con aquello que realmente pueda cumplirse.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	No. DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA DE APROBACIÓN
1	Emisión inicial	66	Diciembre de 2020
2	Se incluye el protocolo para la atención a requerimientos efectuados por el pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano	011	Febrero de 2023
3	Inclusión deberes de la entidad, elementos comunes en todos los canales de atención, protocolo de discapacidad cognitiva, protocolo de discapacidad mental, protocolo de discapacidad múltiple y proceso de atención de PQRSD	082	Noviembre de 2025