

Protocolo de atención

del Departamento de Admisiones y Registro Académico
de la Universidad del Atlántico

CARTA AL CIUDADANO

1. Introducción

El Departamento de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Atlántico, está comprometido con el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, brindando una comunicación precisa, objetiva, oportuna y confiable con la comunidad Uniatlanticense a través de diferentes canales de comunicación, buscando optimizar los procesos de atención para generar resultados de eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo a los estándares de calidad establecidos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2. Prestación de la atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Atención presencial (en tiempo de no pandemia)	Ventanilla del departamento	Sede Norte: Carrera 30 Número 8- 49 Puerto Colombia Atlántico	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm en jornada continua	Brindar información de manera personalizada sobre los trámites internos y externos manejados por el departamento
Atención vía telefónica	Teléfonos de contacto Contact Center	Números telefónicos 3861683 3853002 3852989 3861723 3861727	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua	Brindar información de manera personalizada sobre los trámites internos y externos manejados por el departamento
Atención virtual	Correo electrónico, correo institucional	Comunicaciones admisiones@ mail.uniatlantico .edu.co	Días hábiles de lunes a viernes	Dar respuesta a consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los procesos gestionados por el departamento

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Atención presencial (en tiempo de no pandemia)	Ventanilla del departamento	Sede Norte: Carrera 30 Número 8- 49 Puerto Colombia Atlántico	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm en jornada continua	Brindar información de manera personalizada sobre los trámites internos y externos manejados por el departamento
Atención vía telefónica	Teléfonos de contacto Contact Center	Números telefónicos 3861683 3853002 3852989 3861723 3861727	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua	Brindar información de manera personalizada sobre los trámites internos y externos manejados por el departamento
Atención virtual	Correo electrónico, correo institucional	Comunicaciones admisiones@mail.uniatlantico.edu.co	Días hábiles de lunes a viernes	Dar respuesta a consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los procesos gestionados por el departamento
	Ventanilla electrónica (ORFEO)	http://ecmorfeo.uniatlantico.edu.co/pqr/	Días hábiles de lunes a viernes	Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias
	Chat de ayuda en vivo	https://chatdara.uniatlantico.edu.co/index.php/chat?locale=es	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua	Brindar información de manera personalizada sobre los trámites internos y externos manejados por el departamento
	Plataforma Alania	https://alania.uniatlantico.edu.co/sgiadm/alania/home.php	Atención continua	Dar respuesta a las distintas solicitudes financieras, académicas y restauración de usuario y contraseña Academusoft
	Micrositio admisiones	https://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/admisiones	Atención continua	En el sitio web de la universidad, en la opción de admisiones se podrá acceder toda la información de los procesos manejados por el departamento, incluyendo guías,

3. Compromiso hacia los usuarios

El Departamento de Admisiones y Registro Académico se compromete con los usuarios brindar una atención de confianza, garantizando sus derechos a:

- Ser tratado bajo los principios de igualdad, imparcialidad, empatía y consideración correspondiente a la dignidad del ser humano.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a cada uno de los requerimientos, solicitudes y/o peticiones según los tiempos establecidos para cada solicitud.
- Conocer las actuaciones realizadas por el departamento de admisiones, en virtud del principio de transparencia, salvo expresa reserva legal.
- Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades, respetando los principios de cortesía y amabilidad.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios.

4. Atributos del buen servicio

Con el fin de prestar un servicio de calidad se debe cumplir con ciertos atributos en relación a la expectativa que los usuarios tienen sobre el servicio que necesitan y requieren, por lo cual el servicio debe ser:

Claro: La información debe ser clara y precisa.

Confiable: La información debe ser verídica y correcta.

Amable: El trato debe ser gentil, cortés y agradable.

Empático: Se deben comprender las necesidades o inquietudes del usuario.

Oportuno: Las respuestas deben ser emitidas respetando los términos acordados con el usuario.

Efectivo: Las respuestas deben ser adecuadas, resolviendo exactamente lo solicitado por el usuario.

Medio de atención

Tiempos de respuesta

Ventanilla del departamento (en tiempo de no pandemia)	Atención en vivo, por sistema de turnos
Teléfonos de contacto Contact Center (en tiempo de no pandemia)	Atención en vivo, el tiempo de respuesta varía según demanda
Ventanilla electrónica	15 días hábiles
Correo electrónico	5 días hábiles
Chat de ayuda en vivo	Atención en vivo, el tiempo de espera varía según demanda de 5 a 10 minutos
Alania	Varía según el tipo de solicitud, puede consultar los tiempos de respuesta en el siguiente enlace https://alania.uniatlantico.edu.co/sgiadm/alania/home.php
Micrositio admisiones	Información disponible permanentemente

5. Deberes de los usuarios

- Obrar conforme al principio de buena fe y de verdad al momento de efectuar o aportar información o documentación.
- Aportar con responsabilidad y de manera oportuna la información y documentación necesaria para dar respuesta pronta a su solicitud.
- Dar un trato de respeto al funcionario que atiende su solicitud.
- Respetar las filas y turnos asignados en la ventanilla del departamento en tiempos de no pandemia.
- Respetar los tiempos de respuesta de los distintos medios de comunicación (Correo electrónico, ventanilla electrónica, Alania).
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Atender los mensajes que encuentre en el recinto y pantalla en las oficinas del departamento.