

Universidad
Industrial de
Santander



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN
PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL
Bucaramanga, Agosto de 2019**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
I. GENERALIDADES	3
I.1. Definición	3
I.2. Objetivos	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	4
I.3 Alcance	4
I.4 Marco Normativo.....	4
2. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR	8
3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	8
3.1 Atributos al Buen Servicio	8
3.2 Lenguaje (Comunicación Verbal y no Verbal)	9
4. CANALES DE ATENCIÓN.....	9
4.1 Atención Presencial	10
4.1.1 Definición	10
4.1.2 Recomendaciones.....	11
4.2 Atención Preferencial	11
4.2.1 Definición	11
4.2.2 Recomendaciones Generales	11
4.3 Atención Telefónica.....	12
4.3.1 Definición	12
4.3.2 Recomendaciones.....	12
4.4 Atención Virtual.....	13
4.4.1 Medios disponibles	13
4.4.2 Recomendaciones.....	14
4.4.3 Correo Electrónico	15
4.4.4 Aplicativo Móvil	15
4.4.5 Página Web de la UIS.....	15
4.5 Atención por Correspondencia.....	15
4.5.1 Definición	15



4.5.2	Recomendaciones.....	16
5.	TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	17
6.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
7.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	18
7.1	Derechos de los ciudadanos.....	18
7.2	Deberes de los ciudadanos.....	19
7.3	Deberes de las autoridades	19
	Bibliografía	20
	CONTROL DE CAMBIOS.....	23



PRESENTACIÓN

La Universidad Industrial de Santander caracterizada por ser la institución con la más alta calidad educativa en el nororiente colombiano, preocupada por los intereses particulares y la opinión de la ciudadanía, valora que las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sean un mecanismo de mejora para fortalecer las actividades misionales desarrolladas en el campus principal y en todas sus sedes regionales, las cuales hacen parte del desarrollo íntegro y evolutivo de los objetivos estratégicos de la institución.

El Manual de Atención al Ciudadano, es un documento que busca organizar la atención que se brinda a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, haciendo valer sus derechos como personas naturales o jurídicas que desean formular alguna petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o reconocimiento, sobre los servicios ofrecidos por la institución dentro del marco de sus actividades misionales de formación, investigación y extensión, así mismo, con el fin de garantizar que la comunicación y la relación entre el servidor público y la ciudadanía sea permanente y satisfactoria.

Para la elaboración del presente Manual se tomó como referencia el orden constitucional y jurídico de Colombia, en el cual se establecen la normativa, las guías y procedimientos para los distintos canales de atención y protocolos, relacionados con la atención al ciudadano, igualmente, se consideraron documentos similares referenciados en otras Entidades Públicas del Estado Colombiano, entre otras, el Departamento Nacional de Planeación, la Universidad de Antioquia y la Escuela Superior de Administración Pública ESAP.

I. GENERALIDADES

I.1. Definición

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 universitaria y a la ciudadanía en general, teniendo como marco de referencia los objetivos estratégicos de la Institución.

I.2. Objetivos

Objetivo General

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la Universidad Industrial de Santander, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.



Objetivos Específicos

- Servir como referente principal para los encargados de atender las peticiones, las consultas, las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de los diferentes **Grupos de Interés** de la Universidad Industrial de Santander, relacionados en la **Matriz de Grupos de Interés UIS** publicada en los Anexos del proceso de Dirección Institucional del Sistema de Gestión Integrado,
- Ofrecer un referente para los funcionarios cuya labor se relaciona con procesos de promoción y de prestación de algún servicio en la Institución.
- Aportar a la construcción de una Universidad transparente y participativa, que preste mejores servicios, y que atienda las peticiones, las quejas, los reclamos, las denuncias y las sugerencias de los ciudadanos, por diferentes medios de comunicación, utilizando, entre otros medios, las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Tener presente en la labor de atención al ciudadano la utilización de estrategias de simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los trámites universitarios.

1.3 Alcance

Este Manual está dirigido a todos los colaboradores de la Universidad Industrial de Santander (servidores públicos de carrera, temporales, provisionales, contratistas, otras vinculaciones) para que estas pautas y sus principios se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga con la ciudadanía a través de los canales telefónico, presencial, virtuales o escrito.

1.4 Marco Normativo

La siguiente es la normativa, entre otras, que rigen el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos en la Institución:

- **Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).**

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

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.



- **Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.**

Artículo 1. La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.

Artículo 2. La Educación Superior es un servicio público cultural, inherente a la finalidad social del Estado.

Artículo 3. El Estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y con la presente Ley, garantiza la autonomía universitaria y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.

Artículo 4. La Educación Superior, sin perjuicio de los fines específicos de cada campo del saber, despertará en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad de los saberes y la particularidad de las formas culturales existentes en el país. Por ello, la Educación Superior se desarrollará en un marco de libertades de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra.

Artículo 5. La Educación Superior será accesible a quienes demuestren poseer las capacidades requeridas y cumplan con las condiciones académicas exigidas en cada caso.

- **Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.**

Artículo 1. Definición del Control Interno: Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad de mando.

- **Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.**

Artículo 54. La dependencia a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicio sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.



Artículo 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

- **Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. *La vigencia de esta norma fue diferida hasta el 1° de julio de 2021 por el artículo 140 de la ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.*

- **Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único**

Artículo. 34, Numerales 19 y 34.

Numeral 19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

- **Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.**

Artículo 1. Definición: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

- **Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites**

Artículo 81. Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

- **Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición.**

Artículo 4. Formas de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

Artículo 31. Falta disciplinaria. (Modificado por el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015). La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones



y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- **Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.**

Artículo 73. *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.* Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y el mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 76. *Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.* En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, transmitir y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- **Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).**
- **Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.**
- **Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.**
- **Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).**
- **Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites.**

Artículo 14. *Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad.* Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

- **Decreto 1757 de 1994**

Artículo 3. *Servicio de atención a los usuarios.* Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de servicio de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 6. *Atención de las sugerencias de los afiliados.* Las empresas promotoras de salud garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados, pertenecientes al régimen contributivo y subsidiado y designarán los recursos necesarios para tal efecto.

- **Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.**



2. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR

La Universidad Industrial de Santander para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991 y las Leyes que establecen el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, pone a su disposición esta herramienta.

El sistema PQRDSR es un medio que le permite a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a. **Petición:** Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.
- b. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a la Institución de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- c. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
- d. **Reclamo:** Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
- e. **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la Universidad.
- f. **Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

3.1 Atributos al Buen Servicio¹

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.

¹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 13, 14.



- **Confiable:** 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.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.
- **Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en la normativa legal vigente.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

3.2 Lenguaje (Comunicación Verbal y no Verbal)²

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

La Universidad pone a disposición del ciudadano los medios de comunicación a través de los cuales se pueden formular peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de manera verbal y no verbal ya sea presencial, telefónica o virtual.

4. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios que se valen los ciudadanos para realizar trámites, solicitar servicios, orientación o asistencia. En consecuencia, los servidores públicos responsables deben mantener a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general informada y estar en disposición para atender las inconformidades. Para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y los servidores públicos de la Institución, se han establecido canales de atención a través de los cuales se atenderán las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y reconocimientos por los diferentes medios de atención: presencial, telefónica o virtual.

² DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 20, 21.

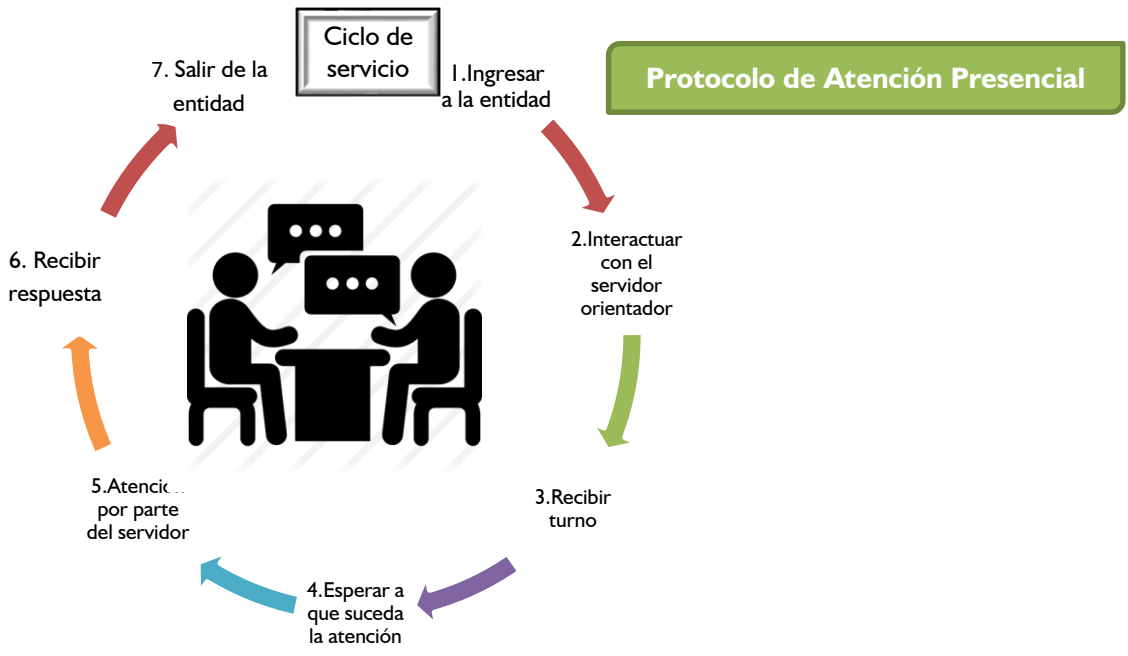


Fuente: Elaboración propia.

4.1 Atención Presencial

4.1.1 Definición

La atención presencial es un compromiso de la Universidad Industrial de Santander en prestar una atención directa por parte de funcionarios de la Institución, encargados en atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos planteadas de manera presencial. Serán atendidas directamente en el edificio Administración 2, segundo piso, oficina 203 de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, la cual es la dependencia encargada de recibir y direccionar a las dependencias correspondientes, las preguntas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general expresen. Asimismo, se atenderán en las secretarías de las diferentes unidades académico administrativas.



Fuente: Adaptado de los Protocolos de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC/DNP, Bogotá D.C., 2013



4.1.2 Recomendaciones³.

- Cuando un usuario se presente al sitio de atención, hágalo pasar e indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo.
- Mantener una buena presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servicio y a la entidad.
- Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y demuéstrela un gesto de amabilidad y cortesía.
- Salude al ciudadano de forma clara, amable y precisa.
- Realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas o comer frente al ciudadano o hablar por celular indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Cuando un ciudadano se encuentra impaciente o molesto, conserve la calma y con un tono amable intente ser comprensivo y solicite al ciudadano que le exprese su inconformidad.
- Antes de finalizar la atención al ciudadano, este debe ser ilustrado completamente sobre el registro de su petición, queja, reclamos o sugerencia.
- Una vez termine de atender al ciudadano despídase cordialmente.

4.2 Atención Preferencial

4.2.1 Definición

En Colombia la atención preferencial a personas con discapacidad, estado de embarazo y adulto mayor, es un derecho, por tanto, la Universidad Industrial de Santander se encuentra comprometida a brindar una atención integral al ciudadano; para ellos se han establecido procedimientos y canales de comunicación que permiten facilitar la solución de los requerimientos de los ciudadanos, garantizando los derechos de recibir atención humanizada, oportuna y eficiente.

4.2.2 Recomendaciones Generales⁴

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se debe realizar en orden de llegada.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solución o queja un tratamiento reservado.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte ¿desea recibir ayuda? ¿cómo desea que le colabore?
- Cuando la persona lleve acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación, y suministrar la información en un lenguaje claro y sencillo.

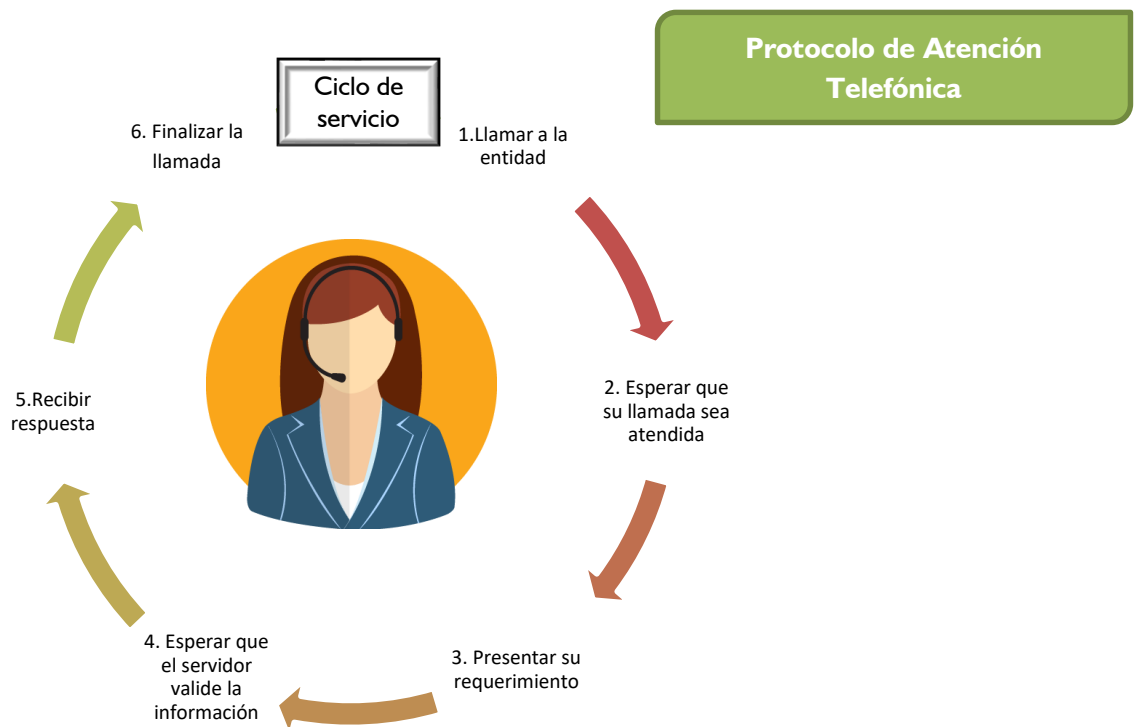
³ UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Secretaría General. Manual de políticas y procedimientos de atención al ciudadano. CÓDIGO: SG-MA-01 - VERSIÓN: 04. 2017, p. 17.

⁴ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 34, 35, 38.

4.3 Atención Telefónica

4.3.1 Definición

La atención telefónica es un canal a través del cual la comunidad universitaria y la ciudadanía en general puede comunicarse con la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, a través de las siguientes líneas telefónicas de atención: PBX 6344000 Ext. 2903, por la línea directa 6348168 o por la Línea gratuita de atención al ciudadano 018000111641, donde se ofrecen una serie de alternativas para resolver peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias. Una vez que se selecciona la opción deseada lo atenderá un funcionario comprometido a prestar un servicio ágil y eficiente y éste tomará los respectivos datos de la llamada.



Fuente: Adaptado de los Protocolos de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC/DNP, Bogotá D.C., 2013

4.3.2 Recomendaciones⁵

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Salude al ciudadano de inmediato de manera cordial y precisa.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- De al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

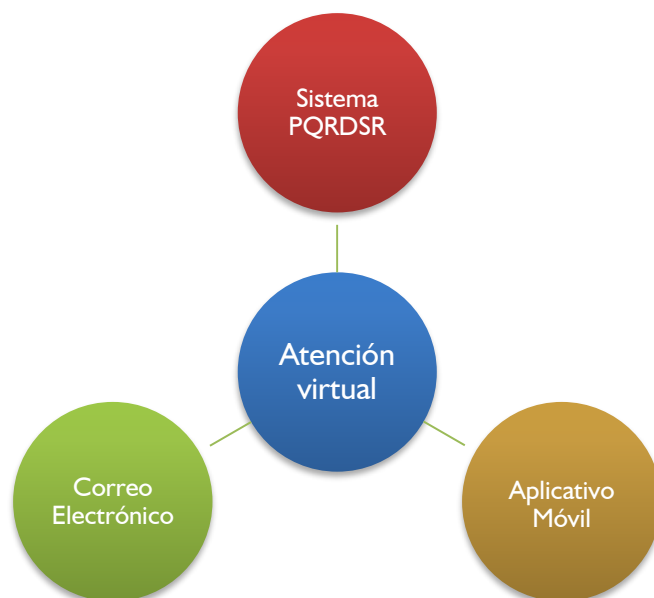
⁵ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 45, 46, 48.

- Solicite al ciudadano la información que considere pertinente para determinar el tipo de orientación.
- Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al usuario. Pregunte al ciudadano si quedó satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.
- Una vez tenga al ciudadano en línea, será prioridad su atención, espere terminar la atención telefónica antes de atender a otros usuarios.
- A través de la línea telefónica el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano porque debe poner espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

4.4 Atención Virtual.

4.4.1 Medios disponibles

Para facilitar el acceso a la información pública, la comunidad universitaria y la ciudadanía en general la UIS cuenta con el aplicativo digital PQRDSR, que está a disposición en el portal de la Universidad como Quejas, Reclamos y Sugerencias; el correo electrónico atencionalciudadano@uis.edu.co, y el aplicativo móvil, por los cuales toda la información proporcionada por el usuario será remitida directamente al equipo de servidores públicos delegados para atender y verificar los requerimientos de los ciudadanos.



Fuente: Elaboración propia.

4.4.2 Recomendaciones⁶

- Utilice los canales dispuestos por la universidad para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Siga las instrucciones dadas para el manejo de los aplicativos, diligenciando completamente la información solicitada.
- En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.
- Utilice solo los canales institucionales para dar respuesta al ciudadano. No responda desde correos personales.
- Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Firme con su nombre y cargo, referencie la dependencia y la Universidad Industrial de Santander.
- Utilice la tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación de la pantalla del medio visual.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- No duplicar información corporativa.

Protocolo de Atención Virtual



Fuente: Adaptado de los Protocolos de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC/DNP, Bogotá D.C., 2013

⁶ UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Secretaría General. Manual de políticas y procedimientos de atención al ciudadano. CÓDIGO: SG-MA-01 - VERSIÓN: 04. 2017, p. 18, 19.

4.4.3 Correo Electrónico

El correo electrónico es un servicio de red que permite a los ciudadanos enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica, por tanto, la Universidad Industrial de Santander establece el correo atencionalciudadano@uis.edu.co como medio virtual para solicitar e informar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos.

4.4.4 Aplicativo Móvil⁷

El aplicativo móvil es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, y que permite al usuario efectuar una tarea concreta con el fin de realizar un acceso rápido y sencillo, mejorando la capacidad de conectividad y disponibilidad del servicio.

La Universidad Industrial de Santander cuenta con la aplicación informática desplegable en la página principal ubicada en la parte superior derecha como **aplicativos móviles**; debe ingresar por la fuente *App* de SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-SIPQRS; una vez ingresado puede descargarlo teniendo en cuenta que el aplicativo fue desarrollado para dispositivos móviles con sistema operativo ANDROID versión 3.0 o superior.

4.4.5 Página Web de la UIS

El Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos, PQRDSR, es una herramienta de acceso público a cualquier ciudadano, estudiantes UIS, funcionarios UIS, egresados, afiliados UISALUD, el cual permite hacer buen uso de las tecnologías de la comunicación para expresar sus opiniones acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales.

La herramienta se encuentra disponible en la página Web institucional de la Universidad, la cual está ubicada en la parte inferior izquierda de la página como **Quejas, Reclamos y Sugerencias**, accediendo por el link: <https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam> ; una vez ingresado al sistema elija la opción de *Registro Solicitud* o *Consultar Solicitud* según lo requiera, e ingrese los datos solicitados por el sistema.

4.5 Atención por Correspondencia

4.5.1 Definición

“Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal”⁸.

⁷ Fuente: <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/versionMovil/apps.html>

⁸ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 81.

Protocolo de Atención por Correspondencia



Fuente: Adaptado de los Protocolos de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC/DNP, Bogotá D.C., 2013

4.5.2 Recomendaciones

4.5.2.1 Correspondencia⁹

- “Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Universidad Industrial de Santander, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Universidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Universidad Industrial de Santander, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano”.

⁹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 81, 82, 83.



4.5.2.2 Buzones de sugerencias¹⁰

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la Universidad Industrial de Santander.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Universidad debido a su comentario.

5. TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Artículo 14. Ley 1755 de 2015. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El sistema de información PQRDSR de la Universidad Industrial de Santander será la base principal para recopilar información y la consolidación y análisis de la información relacionada con la atención de todas las actividades misionales, por lo tanto, es una responsabilidad compartida su adecuada utilización y el registro de la información.

¹⁰ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 83.



El Manual de Atención al Ciudadano deberá ser revisado y ajustado periódicamente conforme a los resultados de la gestión, de igual forma, las encuestas y evaluaciones efectuadas por la comunidad universitaria y la ciudadanía, para efectos de corregir irregularidades o de mejorar procedimientos.

La comunidad universitaria y la ciudadanía deberán ser informadas sobre la gestión y modificaciones efectuadas dentro del sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos. Se compartirá permanentemente con Entes de Control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES¹¹

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Título II, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

7.1 Derechos de los ciudadanos¹²

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las

¹¹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 85, 86, 87, 88, 89.

¹² *Ibíd.*, p. 85,86, 87.



autoridades para decidir y a que éstas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

7.2 Deberes de los ciudadanos¹³

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

7.3 Deberes de las autoridades¹⁴

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

¹³ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 87.

¹⁴ *Ibid.*, p. 88, 89.



Bibliografía

1. COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1171 de 2007 (Diciembre 07). Arts. 8° y 9°. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores. En: Diario Oficial. Diciembre 07 de 2007. No. 46835.
2. COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1437 de 2011 (enero 18). Art. 7°. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En: Diario Oficial. 18 de enero de 2011. No. 47.956.
3. COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1755 de 2015 (junio 30). 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. En: Diario Oficial. 30 de junio de 2015. N° 49.559
4. COLOMBIA. CONSTITUCION POLITICA. Artículos 1o, 13, 23, 74, 83, 84, 209 y 365. Bogotá: Legis, 2019.
5. COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Protocolo de atención al ciudadano: Sector salud [en línea]. Bogotá: MINSALUD, Diciembre, 2016. [consulta: 20 agosto 2019] Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>
6. COLOMBIA. MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES. DECRETO 2573 DE 2014. (Diciembre 12). Art. 4°. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio. 2014.
7. COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR. Decreto 2641 (17, diciembre, 2012). Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. “Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Bogotá: El Ministerio, 2012. 31p.
8. COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 1. [en línea] Bogotá: Presidencia de la República, 2012. [consulta: 15 agosto 2019] Disponible en: <http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construcci%C3%B3n%20del%20Plan%20Anticorrupci%C3%B3n%20y%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano.pdf>
9. COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. [en línea] Bogotá: Presidencia de la República, 2015. [consulta: 22 agosto 2019] Disponible en: <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>



10. COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA- SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA / DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA /DNP: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés [en línea] Bogotá: DNP. [consulta: 23 agosto 2019]. Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
11. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Decreto Número 2623 de 2009 (13 Julio) Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Bogotá: DNP, 2009.
12. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION /CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL – CONPES. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano. Documento CONPES 3785. [en línea] Bogotá: DNP-CONPES, Diciembre, 2013. [consulta: 12 agosto 2019]. Disponible en:
http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf
13. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION /CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL – CONPES. Política nacional de servicio al ciudadano. Documento CONPES 3649. Versión Aprobada. [en línea] Bogotá: DNP-CONPES, Marzo, 2010. [consulta: 12 agosto 2019]. Disponible en:
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf
14. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC. Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. [en línea]. Bogotá: DNP, 2015. [Consulta: 12 agosto 2019] Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/11%20GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
15. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente. [en línea]. Bogotá: DNP/DAFP. [consulta: 23 agosto 2019]. Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
16. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Herramienta de gestión para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). [en línea] Bogotá: DNP. [Consulta: 23 agosto 2019]. Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/HERRAMIENTA%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20PETICIONES-2019.pdf>
17. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas. [en línea] Bogotá: DNP, Enero, 2016. [consulta: 14 agosto 2019]. Disponible en:



<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Metodologia%20para%20el%20Mejoramiento%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano%20V30Ene2016.pdf>

18. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, Diciembre, 2013. [consulta: 20 agosto 2019]. Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

19. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Secretaría General. Servicio al ciudadano. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea] Bogotá: DNP. [consulta: 23 agosto 2019]. Disponible en:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZWlWcmVzYV83Ng==/archivo/s/1453839234_1e1cd9c7b0c5613101d71e370f9b868f.pdf

20. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. “Somos ciudadanos trabajando para ciudadanos” Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. [sitio web] Bogotá: DNP, Agosto, 2019. [consulta: 14 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Inicio.aspx>

21. ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA – ESAP. Protocolos de servicio al Ciudadano. Versión 01, Código: DC-A-GI-11 [en línea]. Bogotá: ESAP, Agosto, 2016. [consulta: 20 agosto 2019]. Disponible en:
http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/09/PROTOCOLOS_SERVICIO-AL_CIUDADANO_ESAP.pdf

22. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Secretaría General. Manual de políticas y procedimientos de atención al ciudadano. CÓDIGO: SG-MA-01 - VERSIÓN: 04. [en línea]. Medellín: UDEA, Noviembre, 2017. [consulta: 22 agosto 2019]. Disponible en:
http://portal.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/f97f45d6-88bf-409a-9ae7-b8103530d4a8/manual_atencion.pdf?MOD=AJPERES



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
I	Agosto de 2019	Creación del documento