



---

---

# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

---

Universidad Industrial de Santander

Bucaramanga, Mayo de 2024

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
1. GENERALIDADES .....	3
<b>1.1. Definición</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Objetivos</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivos Específicos</b> .....	4
<b>1.3 Alcance</b> .....	<b>4</b>
2. MARCO NORMATIVO .....	4
3. DEFINICIONES.....	8
3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR .....	9
4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	9
4.1 Atención Presencial.....	10
<b>4.2.2 Recomendaciones Generales</b> .....	12
<b>4.3.2 Recomendaciones</b> .....	13
<b>4.4 Atención Virtual.</b> .....	<b>14</b>
4.4.1 Medios disponibles .....	14
4.4.2 Correo Electrónico .....	14
4.4.3 Página Web de la UIS .....	14
<b>4.5 Atención por Correspondencia</b> .....	<b>15</b>
<b>4.5.1 Definición</b> .....	15
5. TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	16
ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES .....	17
<b>3.1 Atributos al Buen Servicio</b> .....	<b>17</b>
<b>3.2 Lenguaje (Comunicación Verbal y no Verbal)</b> .....	<b>17</b>
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18
Bibliografía .....	21
CONTROL DE CAMBIOS .....	25

## **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.

## 2. 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, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.**

**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 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.**

### 3. DEFINICIONES

**Petición:** Es un derecho fundamental, consagrado en la constitución y una solicitud formal que tienen todas las personas, esta se realiza a una entidad o autoridad, en la que se busca el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Queja:** es una expresión formal o informal de insatisfacción, malestar o descontento que se realiza hacia una persona, entidad, producto o servicio debido a una experiencia negativa, incumplimiento de expectativas o problemas percibidos. Las quejas suelen surgir cuando se siente que se ha recibido un trato injusto, inadecuado o cuando se han violado derechos o acuerdos establecidos.

**Denuncia:** Es una comunicación formal realizada ante una autoridad competente o entidad encargada de hacer cumplir la ley, donde se informa sobre un acto ilícito, una conducta irregular o un hecho delictivo que se ha presenciado o se tiene conocimiento de su ocurrencia. La denuncia tiene como objetivo poner en conocimiento de las autoridades competentes una situación que se considera ilegal, peligrosa o perjudicial para la sociedad.



**Sugerencia:** Es la propuesta o idea que el ciudadano considera que contribuye al mejoramiento en la gestión de la Universidad, relacionada con la prestación de un servicio o el cumplimiento de sus funciones misionales

**Agradecimiento:** Es la manifestación de gratitud frente a un servicio o gestión que la Universidad brinda a la Comunidad.

**Felicitaciones:** Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

**Reclamo:** Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud, esta solicitud la realiza el ciudadano con el fin de que se revise una actuación administrativa o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión.

**Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Universidad.

**Lenguaje claro:** se refiere a la forma de comunicación que utiliza palabras, frases y estructuras simples y comprensibles, con el objetivo de transmitir información de manera efectiva y accesible para el receptor. Se busca evitar la ambigüedad, la jerga técnica o confusa, y cualquier tipo de barrera que dificulte la comprensión del mensaje.

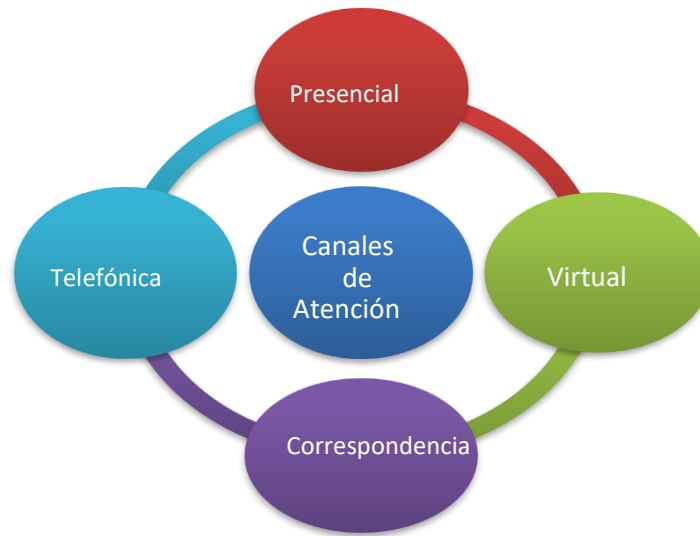
### 3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR

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.

### 4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.



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.

### HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Lunes a viernes

7:00 a.m a 12:00 p.m y 2:00 p.m a 5:00 p.m

Se realiza en todas las Unidades Académico Administrativas de la Universidad. Para atender directamente Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos, se reciben 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 Recomendaciones<sup>1</sup>.

- 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

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Secretaría General. Manual de políticas y procedimientos de atención al ciudadano. CÓDIGO: SG-MA-01 - VERSIÓN: 04. 2017, p. 17.

### 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 Generales<sup>2</sup>

- 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

## 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, a través de las siguientes líneas telefónicas de atención:

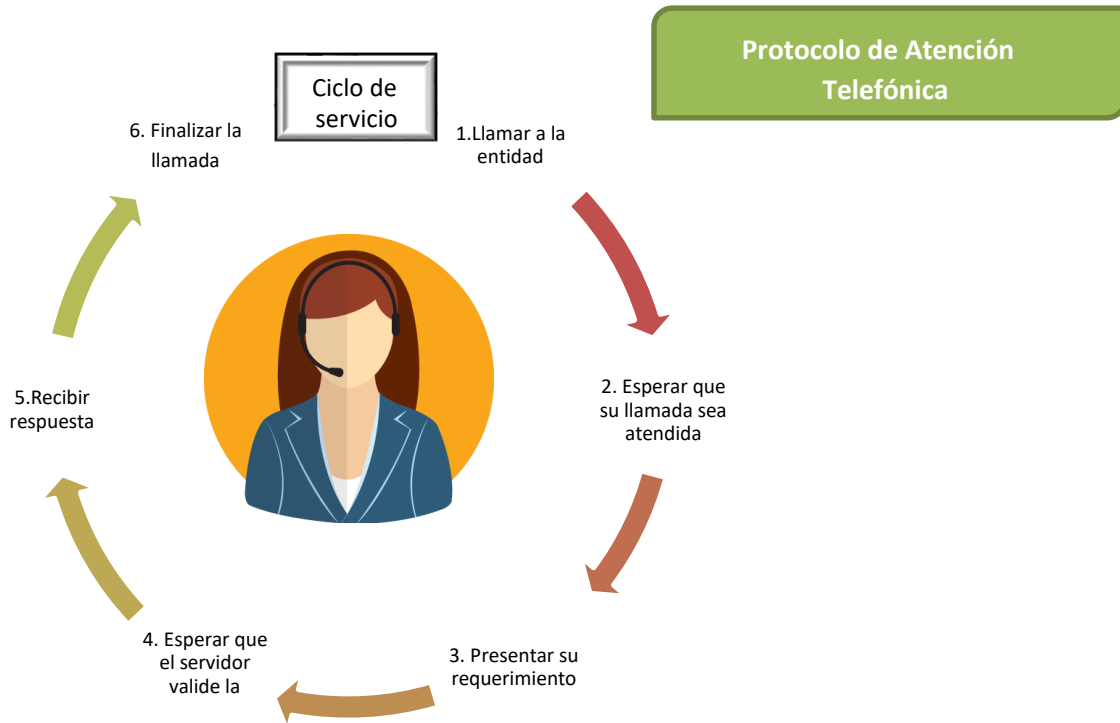
***PBX 6344000 o por la Línea gratuita de atención al ciudadano 018000111641***

### Directorio Telefónico Institucional:

Encuentran el listado de números telefónicos por Unidades Académico Administrativas, a través del siguiente link: [UIS-Directorios-Es - Universidad Industrial de Santander](#)

---

<sup>2</sup> 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.



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 Recomendaciones<sup>3</sup>

- 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.
- 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.

<sup>3</sup> 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.

#### 4.4 Atención Virtual.

##### 4.4.1 Medios disponibles

##### 4.4.2 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](mailto:atencionalciudadano@uis.edu.co)

##### 4.4.3 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.

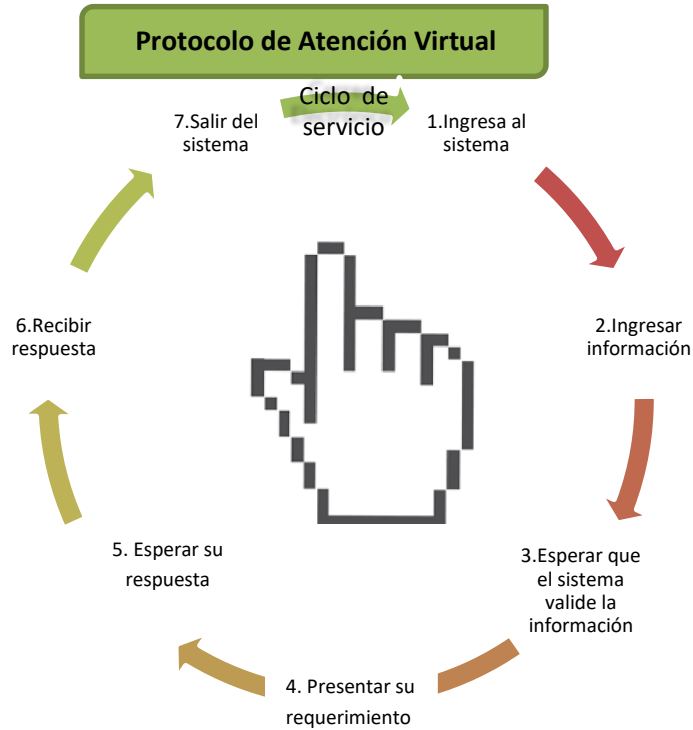
##### 4.4.4 Recomendaciones<sup>4</sup>

- 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.

---

<sup>4</sup> UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Secretaría General. Manual de políticas y procedimientos de atención al ciudadano. CÓDIGO: SG-MA-01 - VERSIÓN: 04. 2017, p. 18, 19.

- No duplicar información corporativa.



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

## 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.

### HORARIO DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

Lunes a viernes

7:00 a.m a 12:00 p.m y 2:00 p.m a 5:00 p.m

Se realiza en todas las Unidades Académico Administrativas de la Universidad. La oficina para recepción de correspondencia está ubicada por la portería de la carrera 30.

## 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”.
3. Las peticiones realizadas por Congresistas se resuelven en un período de cinco (5) días hábiles.
4. Las peticiones de una cámara legislativa se resuelven en un período de diez (10) hábiles.

***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.*

### 5. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Como bien lo señala el artículo 23 constitucional, citado en el marco referencial del presente Manual, todas las solicitudes que presenten los ciudadanos deben ser respetuosas, so pena de rechazo. El rechazo de una solicitud por irrespetuosa, deberá ser motivado en consideración a lo descomedida e injuriosa que resulta la solicitud.

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

### 6. Desestimiento de la Petición

En cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales.



## ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

### 3.1 Atributos al Buen Servicio<sup>5</sup>

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **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)<sup>6</sup>

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.

---

<sup>5</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 13, 14.

<sup>6</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 20, 21.

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

## **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.

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 organismos de Control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.

## **7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES<sup>7</sup>**

### **Derechos de la ciudadanía:**

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de persona apoderada, 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 tratada con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si están en condición de discapacidad, pertenecen a los grupos de niñez, adolescencia, mujeres embarazadas o personas mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

---

<sup>7</sup> 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.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de servidores públicos y de 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 autoridades para decidir y a que éstas le informen a la persona interesada cuál ha sido el resultado de su participación.

***Deberes de la ciudadanía:***

- 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 servidores públicos.

***Deberes de las autoridades:***

- Brindar un trato respetuoso y considerado, 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 la ciudadanía.
- Brindar atención al público dentro de los horarios de atención definidos institucionalmente.
- 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 medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

- Mantener una dependencia especializada para la función de atender quejas y orientar al público.
- Disponer 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.

### 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-atencionciudadano-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-construccionplan-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](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](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==/archivos/1453839234\\_1e1cd9c7b0c5613101d71e370f9b868f.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZWlwcmVzYV83Ng==/archivos/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/programanacional-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\\_SERVICIOAL\\_CIUDADANO\\_ESAP.pdf](http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/09/PROTOCOLOS_SERVICIOAL_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: 22agosto2019]. Disponible en: [http://portal.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/f97f45d6-88bf-409a-9ae7b8103530d4a8/manual\\_atencion.pdf?MOD=AJPERES](http://portal.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/f97f45d6-88bf-409a-9ae7b8103530d4a8/manual_atencion.pdf?MOD=AJPERES)



**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>
1	Agosto de 2019	Creación del documento
2	Mayo 2024	Actualización en cuanto a normatividad, links, correos electrónicos, líneas telefónicas, inclusión de definiciones.