



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1 8 0 3

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

**CÓDIGO: SG-MA-01
VERSIÓN: 07 / 01-AGO-2025**

Contenido

1.	Introducción	2
2.	Objeto	2
3.	Políticas.....	2
4.	Contenido	3
4.1	Derechos y deberes de los ciudadanos.	3
4.1.1	Derechos de los ciudadanos.	3
4.1.2	Deberes de los ciudadanos.....	4
4.2	Responsabilidades en el Sistema de Atención al Ciudadano	4
4.2.1	Responsabilidades de dirección y de coordinación.....	5
4.2.2	Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos de la Universidad de Antioquia	6
4.3	Canales de atención al ciudadano	7
4.4	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.....	8
4.4.1	Definición del derecho de petición	8
4.4.2	Trámite de Formulación de peticiones.....	8
4.4.3	Requisitos de información asociados con las peticiones	9
4.4.4	Clasificación del derecho de petición	9
4.4.5	Término para resolver las peticiones	10
4.4.6	Peticiones incompletas o indeterminables.	11
4.4.7	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	11
4.4.8	Desistimiento de la petición	12
4.4.9	Competencia.....	12
4.4.10	Trámite para responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.....	13
4.4.11	Desatención a las peticiones	14
4.4.12	Notificaciones	14
4.5	Procedimientos internos para los integrantes del equipo de atención al ciudadano	17
4.6	Seguimiento y control al Sistema de Atención al Ciudadano.....	17
5.	Documentos de referencia	18
5.1	Marco de referencia normativo	18
6.	Glosario.....	20
7.	Notas de cambio.....	23

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

El Manual de Atención al Ciudadano constituye un instrumento mediante el cual se establecen las rutas de atención y protocolos para la debida y oportuna actuación y ejecución de los asuntos relacionados con la atención a la ciudadanía. A su vez, este Manual se complementa con la descripción de procedimientos formalizados a través de los documentos de gestión institucional.

Dichos lineamientos se fundamentan en las normas universitarias y nacionales aplicables a la Institución, que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y para los particulares que desempeñen funciones públicas, tanto en la sede central, como en cualquiera de las otras sedes y seccionales de la Universidad de Antioquia.

En el ámbito de las competencias establecidas en el Estatuto General, el Rector expide la actualización de este manual, de acuerdo con la Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013.

2. Objeto

Construir una Universidad más transparente y participativa, que preste mejores servicios, y que atienda eficazmente las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos, aunado al aprovechamiento de las tecnologías de la información y de la comunicación, mediante la implementación de diferentes canales de comunicación, la Universidad de Antioquia, basada en estrategias de simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los trámites universitarios, crea el Manual de Atención al Ciudadano.

3. Políticas

- La Universidad de Antioquia brinda mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio. Ello, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad, eficacia, publicidad, contradicción, moralidad, presunción de buena fe e igualdad.

- Las dependencias académicas y administrativas de la Universidad a través del Sistema de Atención al Ciudadano reciben, gestionan y resuelven las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan y que están relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.
- La Universidad pone a disposición de la ciudadanía diversos mecanismos de atención presencial, telefónica y virtual, con el objetivo de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad ni competencia.
- En la Ciudad Universitaria de Medellín, la Universidad brinda atención presencial a los ciudadanos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de cada una de las oficinas de las unidades académicas y dependencias administrativas. En los campus, el director, o en quien éste delegue, asume la atención al ciudadano con los mismos lineamientos establecidos para la sede central.
- La Universidad establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, a mujeres gestantes, a personas en situación de discapacidad y a adultos mayores. También se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario; además, se tramitarán con preferencia las peticiones presentadas por los periodistas en ejercicio de sus funciones.
- Será prioridad la disponibilidad oportuna de la información y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los empleados de la Universidad, especialmente de quienes cumplen la función de prestar atención al ciudadano.
- La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- La estrategia de atención al ciudadano en la Universidad será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal aplicable.

4. Contenido

4.1 Derechos y deberes de los ciudadanos.

4.1.1 Derechos de los ciudadanos.

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o a través del Aplicativo Institucional de PQRS dispuesto por la Universidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación, trámite o información y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones y solicitudes en los plazos establecidos.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el art. 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores universitarios.
- A conocer el estado de las actuaciones administrativas y académicas en las que tenga interés, además de aportar a ellas los documentos que considere pertinentes para su valoración.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

4.1.2 Deberes de los ciudadanos.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Utilizar apropiadamente los diferentes canales de atención a los ciudadanos dispuestos por la Universidad.

4.2 Responsabilidades en el Sistema de Atención al Ciudadano

4.2.1 Responsabilidades de dirección y de coordinación

Al Secretario General de la Universidad de Antioquia le corresponde la dirección y coordinación general del equipo institucional de atención al ciudadano, función para la cual cuenta con el apoyo de un profesional encargado coordinar los planes de atención establecidos.

Las responsabilidades operativas del Secretario General y del coordinador, conforme con la ficha de responsabilidades y competencias con código 2453, versión 4, y el Estatuto General de la Universidad, son las siguientes:

- Definir y ajustar el Manual de Atención al Ciudadano, acorde con los lineamientos legales aplicables y con las necesidades institucionales.
- Establecer los planes y los mecanismos de atención al ciudadano, y ajustarlos permanentemente, según la retroalimentación recibida de parte de los ciudadanos.
- Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención al ciudadano en la Universidad.
- Dirigir el equipo de atención al ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la administración central de la Universidad, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica, y proponer acciones de mejoramiento continuo que se deriven de la evaluación constante de los procesos.
- Velar, junto con la Dirección Jurídica de la Universidad, por el cabal cumplimiento de las normas que permitan el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a otros actores universitarios para ofrecer la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales y el cumplimiento de las normas internas y externas.

4.2.2 Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos de la Universidad de Antioquia

Según lo establecido por la Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, el equipo de atención al ciudadano estará conformado por los empleados designados por los vicerrectores y directores de las unidades administrativas, y por los decanos y directores de las unidades académicas, tanto en la sede central como en las seccionales y sedes municipales. Los servidores escogidos deberán asumir, además de las responsabilidades inherentes a su cargo, las tareas asignadas que se relacionen con la atención a los ciudadanos.

También harán parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por las unidades académicas y administrativas para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía.

Las responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos designados son:

- Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el presente Manual de Atención al Ciudadano y, así mismo, en la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Universidad.
- Participar de las jornadas de formación que sobre el tema programe la Universidad y, en especial, la Coordinación de atención al ciudadano.
- Retroalimentar en sus unidades o dependencias los planes de atención al ciudadano establecidos y participar en su efectiva ejecución, en armonía con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, o en las normas que lo modifiquen.
- Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano.
- Presentar informes a las autoridades que lo requieran, realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.

4.3 Canales de atención al ciudadano

El Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad cuenta con los siguientes canales de atención:

ATENCIÓN VIRTUAL
Aplicativo de PQRS: Para garantizar la atención a las peticiones y solicitudes de manera virtual a los ciudadanos, se ha dispuesto un aplicativo de PQRS, a través del cual todas las personas podrán formular peticiones, quejas, reclamos, consultas, quejas, reclamos, consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones. Enlace: Radica aquí tu PQRS
Correo electrónico: atencionciudadano@udea.edu.co
ChatBot: Canal habilitado para la interacción con los usuarios. Con este mecanismo es posible tener información ágil y rápida sobre procesos académicos (admisiones - calendarios) y orientación general para los usuarios. Línea de chatbot 3014504276.

ATENCIÓN TELEFÓNICA
Línea gratuita nacional de atención al ciudadano: 01 8000 416384
Conmutador: (+57-604) 2198332
Línea anticorrupción: (+57-604) 2195028
*Llamando al conmutador se puede acceder directamente al número de la extensión con la que desea comunicarse o esperar en la línea a que un operador le preste su atención.
Directorio telefónico institucional: Listado de números telefónicos por dependencias tanto en la sede central como en sedes y seccionales: Llámanos

ATENCIÓN PRESENCIAL	
Se realiza en todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad (sede central).	
La oficina de recepción de correspondencia de la Universidad está ubicada en la calle 70 N° 52-21, frente del edificio de Extensión de la Universidad de Antioquia- Medellín.	
HORARIO:	
Lunes a Jueves 8:00 a.m. a 12: 00 p.m. Y de 1:00 pm a 5:00 p.m.	Viernes 7:00 a.m. a 12: 00 p.m. Y de 1:00 pm a 4:00 p.m.

4.4 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.

4.4.1 Definición del derecho de petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a la Universidad por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta oportuna y de fondo.

Toda actuación que inicien los ciudadanos ante las autoridades universitarias implica el ejercicio del derecho de petición. Su ejercicio es gratuito y no requiere representación de abogado.

4.4.2 Trámite de Formulación de peticiones

Las solicitudes se pueden formular de forma verbal, escrita y por medios electrónicos.

- **Peticiones verbales:** las solicitudes verbales se formularán directamente en la oficina atención al ciudadano, adscrita a la Secretaría General, o ante el servidor designado como gestor de atención al ciudadano en las unidades académicas y administrativas, o través del call center de la Universidad. Cuando se presente una petición de este tipo, si no es posible resolverla de forma verbal, se deberá registrar en el aplicativo virtual que genera al peticionario la constancia de radicación.
- **Peticiones escritas:** las solicitudes escritas se presentarán en la Oficina de Correspondencia, ubicada en la Calle 70 No. 52 – 21 en frente al Edificio de Extensión, dirigidas al Secretario General o al coordinador de atención al ciudadano, o a los funcionarios asignados en las unidades académicas y administrativas. Los empleados encargados de la correspondencia deberán dar curso, a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la petición. El funcionario que recibe la documentación deberá radicar la PQRS en el aplicativo de atención al ciudadano, asignarlo y remitir al coordinador de atención al ciudadano para lo de su competencia.
- **Peticiones por medios electrónicos:** las solicitudes presentadas por los medios electrónicos dispuestos por la Universidad serán resueltas por el mismo medio y se surtirá la notificación en la dirección electrónica que suministre el peticionario, o personalmente

si así este lo solicita, en los términos y condiciones señalados en este Manual. El funcionario que reciba la petición deberá ingresarla al aplicativo, y, cuando advierta que no es de su competencia, a más tardar al día hábil siguiente, la redirigirá al coordinador de atención al ciudadano.

Las peticiones registradas por este medio, tendrán como datos de fecha, hora de radiación, y número que le asigne el aplicativo de atención al ciudadano.

4.4.3 Requisitos de información asociados con las peticiones

Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

- Expresar a quien se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia o la dirección electrónica. Las personas jurídicas que deban estar inscritas en el registro mercantil, están obligadas a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición, el cual debe ser claro, comprensible y determinable.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos establecidos por la ley, y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- La información para la notificación.

4.4.4 Clasificación del derecho de petición

El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición de acceso a documentos públicos, petición en interés particular, petición en interés general y petición de consulta.

- **Petición de información:** Pretende que se informe sobre un procedimiento o un asunto particular. Solicita el acceso a información pública o que se brinde información personal de un titular que repose en las bases de datos de la Universidad, siempre y cuando la solicitud proceda del mismo titular o de personas legitimadas.

- **Petición de documentos:** Es aquella que busca conocer, examinar y requerir copias de documentos que reposen en la Institución. El costo de la reproducción de los documentos será asumido por el peticionario conforme a los valores fijados en la Resolución Rec- toral 43312 de 2017 o aquella que la modifique o sustituya.
- **Petición en interés particular:** Es aquella cuya respuesta es de interés exclusivo del pe- tionario.
- **Petición en interés general:** Es aquella cuya respuesta interesa a un conglomerado o a un número plural de personas.
- **Petición de consulta:** Es aquella que busca conocer el parecer o el concepto de la Insti- tución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.
- **Petición de información de datos personales:** Deberán atenderse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. Cuando excep- cionalmente no fuere posible solucionar la petición en el plazo señalado, se deberá in- formar al ciudadano, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, in- dicando a su vez, la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, la cual no podrá superar en ningún caso los cinco (5) días hábiles siguientes del vencimiento del término inicialmente previsto.

4.4.5 Término para resolver las peticiones

Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo los siguientes términos especiales:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA
Solicitudes de informe de congresistas	5 días hábiles
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Consultas	30 días

Los términos se cuentan **a partir del día hábil siguiente a la radicación** de la solicitud en las instalaciones de la Universidad, del recibo en el correo electrónico institucional en cual- quiera de las áreas de la misma o de su registro en el aplicativo de atención al ciudadano.

Para las solicitudes que se reciban por cualquier medio en horas o días no hábiles, se enten- derán radicadas al primer día hábil siguiente, por lo que el término de respuesta se empe- zará a contar a partir del día hábil siguiente a su radicación.

Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en los plazos señalados, se deberá informar al ciudadano, antes del vencimiento del término, los motivos de la demora, indicando a su vez, el término razonable en que se resolverá o se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

4.4.6 Peticiones incompletas o indeterminables.

Cuando se constate que una solicitud radicada está incompleta o su objeto no es claro ni determinable, deberá informarse al solicitante dentro de los 10 días siguientes a la radicación, para que aporte la información faltante, amplíe o aclare la petición. El oficio mediante el cual se solicite la información faltante, la ampliación o la aclaración de la petición, deberá indicar explícitamente el documento o información que se debe aportar o las condiciones en las que se debe hacer la ampliación o aclaración de la petición. Además, señalar el plazo máximo en días hábiles en los que se deberá cumplir con el requerimiento, sin exceder de un (1) mes para hacerlo, lapso durante el cual se suspende el tiempo para resolver. Al día hábil siguiente de haberse aportado por el interesado la documentación o información requerida, se reactiva el término para resolver la petición.

Si vencidos los términos el solicitante no ha aportado la información o trámites requeridos, el servidor responsable podrá archivar las solicitudes por desistimiento tácito, a través de un acto administrativo motivado que deberá notificar al interesado, y frente al cual procede el recurso de reposición.

En ningún caso se podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

4.4.7 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.

4.4.8 Desistimiento 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. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.

4.4.9 Competencia

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas exclusivamente en la Oficina de Correspondencia de la Universidad de Antioquia, ubicada en la Calle 70 No. 52 – 21 al frente del Edificio de Extensión, o por el coordinador de *atención al ciudadano* cuando no tengan destinación específica, con el fin de estudiarla, responderla o redirigir. Las peticiones verbales serán atendidas por el funcionario que la reciba, en las diferentes unidades académicas y administrativas. Podrán recibir también las peticiones verbales el Secretario General y el Coordinador de Atención al Ciudadano cuando se trate de asuntos de interés general o por la naturaleza del asunto. En todos los casos deberá ser registrada en el aplicativo.

La resolución de las peticiones estará bajo la responsabilidad del Secretario General, o del Coordinador de Atención al Ciudadano, cuando sean asuntos de interés general y sin destinatario específico, o por la naturaleza del asunto; y de los demás funcionarios públicos cuando el tema objeto de la petición sea de su competencia.

Si el servidor público a quien se dirige la petición no es el competente para tramitarla, se informará de inmediato al interesado, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro de este periodo, el servidor no competente enviará la petición al competente, y copia del oficio remisorio al peticionario.

En el caso de los reclamos asociados a información personal, si el servidor a quien se remite no es el competente, lo enviará al competente en un término máximo de dos (2) días hábiles y deberá informar esta situación al interesado.

Nota aclaratoria: La Universidad de Antioquia se acogerá a los plazos legales señalados en situaciones excepcionales tales como emergencias sanitarias, eventos de calamidad pública, fuerza mayor u otros que modifiquen la ley 1437 de 2011.

4.4.10 Trámite para responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones se ingresarán al aplicativo de atención al ciudadano por parte de los gestores de las dependencias administrativas y las unidades académicas, del Call Center, de los ciudadanos y del coordinador de atención al ciudadano, con el fin de garantizar su trazabilidad y seguimiento.

Los responsables del equipo de atención al ciudadano o servidor público que esté gestionando las PQRS, deben recopilar y verificar toda la información necesaria para dar el trámite y resolución correspondiente.

El ciudadano podrá realizar seguimiento a la gestión de su PQRS, mediante el formulario web dispuesto por la Universidad para dichos fines.

Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o felicitación, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará el término en el que se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el doble del inicialmente previsto. En el caso de los reclamos presentados con ocasión del manejo de datos personales, el plazo se podrá prorrogar por ocho (8) días hábiles más, siguientes al vencimiento del primer término.

Los servidores que deban ofrecer una respuesta podrán requerir el apoyo del coordinador de atención al ciudadano, con el fin de asegurar la integridad, imparcialidad y oportunidad de la misma.

Una vez elaborada la comunicación oficial que da respuesta al derecho de petición, los gestores que integran el equipo deberán notificarla dentro del término oportuno, mediante el aplicativo de atención al ciudadano.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en una falta disciplinaria y ello dará lugar a las sanciones correspondientes.

4.4.11 Desatención a las peticiones

La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y a las normas aplicables a la Universidad, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán falta disciplinaria para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes, en armonía con lo establecido en la Ley 1952 de 2019 y en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, o en aquellas normas que la modifique o sustituya.

4.4.12 Notificaciones

Las respuestas a las solicitudes se notificarán personalmente al interesado, o a su representante o a su apoderado si es del caso, o a la persona debidamente autorizada a través del correo electrónico suministrado o directamente en la dependencia.

De no poderse surtir la notificación por correo electrónico o directamente en la dependencia, se enviará la respuesta a través de correo certificado, dejando constancia en la trazabilidad de la incidencia de la guía de envío y la guía de entrega final al destinatario.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta (a menos que se deban entregar copias de documentos), con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

4.4.13 Recursos

Por regla general, contra las decisiones de la administración (actos definitivos) que definen situaciones o derechos de un ciudadano, proceden los recursos de reposición, de apelación y/o de queja.

Recurso de reposición: es la oportunidad con la que cuenta un ciudadano, en un tiempo determinado, para solicitar a la misma entidad o autoridad administrativa o académica que resolvió una solicitud, de retomar la decisión adoptada, con el fin de aclararla, modificarla, adicionarla o acceder a lo pedido.

Recurso de apelación: es la oportunidad con la que cuenta un ciudadano, en un tiempo determinado, para solicitar ante el inmediato superior administrativo o funcional de quien profirió la decisión inicial, para que revise la decisión adoptada, con el fin de aclararla, modificarla, adicionarla o acceder a lo pedido. Este recurso podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición.

Recurso de queja: es la oportunidad con la que cuenta un ciudadano ante el superior inmediato, cuando se rechace el recurso de apelación, para que este resuelva el recurso de apelación. Este recurso debe presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión que rechaza el recurso de apelación.

Frente a los actos definitivos (los que resuelven la petición), académicos y administrativos, procederán los recursos, según lo dispuesto para la materia en la normativa universitaria.

Asimismo, frente a la decisión que niega el acceso a la información o a los documentos por razones de reserva, procede el recurso de insistencia de que trata el artículo 26 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

4.4.14 Oportunidad y presentación de los recursos

Los recursos de reposición y de apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella.

4.4.15 Requisitos para la interposición de recursos

Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- a) Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- b) Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- c) Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer. Cuando se trate del recurso de reposición sobre el acto que niega el suministro de información pública, la carga de la prueba recae sobre la parte solicitante.
- d) Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados o los estudiantes de derecho adscritos a un consultorio jurídico de una institución de educación superior, debidamente autorizado, en el ejercicio de su práctica académica y/o profesional, conforme lo establecen las normas de competencia vigentes.

4.4.16 Rechazo del recurso

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales a. b. y d. del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo.

Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

4.4.17 Decisión de los recursos

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Esto es, la decisión sólo será efectiva una vez el acto administrativo que resuelve el recurso, se encuentre en firme o no le procedan más recursos. El término estimado para resolver los recursos es de dos (2) meses contados a partir de la interposición del recurso. En caso de ser necesaria la práctica de pruebas, el anterior plazo podrá ampliarse por un término no mayor de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

4.4.18 Desistimiento de los recursos

De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo.

4.5 Procedimientos internos para los integrantes del equipo de atención al ciudadano

La Universidad dispuso de un aplicativo institucional para el registro, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones a ella dirigidas. Las actividades y los procedimientos asociados con esta operación estarán descritos en la documentación del sistema de gestión institucional y en los procedimientos e instructivos de uso del aplicativo de atención al ciudadano.

Consultar

- Protocolo de atención al ciudadano ([SG-PT-01](#))
- Procedimiento para la gestión de PQRS ([SG-PR-01](#))
- Guía para el mejoramiento del sistema de Atención al Ciudadano ([SG-GU-02](#))

4.6 Seguimiento y control al Sistema de Atención al Ciudadano

El compromiso institucional con el mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios hace que se establezcan mecanismos de seguimiento y de control a los procesos. En este sentido, la Universidad plantea el siguiente procedimiento con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención.

Será responsabilidad de la Coordinación de Atención al Ciudadano realizar seguimientos de las incidencias radicadas a la Universidad y controlar el cumplimiento de las políticas, la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema. De dicho seguimiento se generará un informe que contendrá el número y tipo de incidencias recibidas por cada unidad académica y administrativa, con el nivel de cumplimiento en los términos de la respuesta. Así mismo indicará los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada. Este informe será publicado en el Portal Universitario.

El aplicativo institucional será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en las diferentes sedes y seccionales de la Universidad; por ende, es una responsabilidad compartida su adecuada utilización y el registro de la información.

Desde las instancias directivas se hará un seguimiento periódico, donde el Secretario General y el coordinador de atención al ciudadano cumplirán un rol fundamental en la sensibilización, preparación de la información y presentación de los informes. En cada unidad académica o administrativa, en la sede central o en las sedes y seccionales municipales, se hará lo pertinente, y la responsabilidad será del servidor público designado, quien hace parte del equipo de atención al ciudadano.

El Manual, los procedimientos y los protocolos deberán ser revisados y ajustados conforme a los resultados de la gestión en este tema; de igual forma las evaluaciones de satisfacción efectuadas por la ciudadanía, para efectos de corregir anomalías o de mejorar los procedimientos y los mecanismos.

La unidad encargada de adelantar la evaluación independiente en la Institución deberá evaluar, advertir incumplimientos o proponer acciones que promuevan el mejoramiento y el ajuste de la atención al ciudadano en la Universidad de Antioquia.

La ciudadanía deberá ser informada sobre la gestión efectuada por la Universidad en este tema, y se compartirá permanentemente con los organismos de control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.

5. Documentos de referencia

5.1 Marco de referencia normativo

- A. Constitución Política de Colombia.
- B. Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- C. Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- D. 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.
- E. Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado, y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- F. Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- G. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- H. Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- I. Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- J. Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- K. 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.
- L. Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las

cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- M. Decreto 1151 del 14 de abril de 2008: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- N. Decreto 019 del 10 de enero de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- O. Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- P. Decreto 1377 del 27 de junio de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Q. Acuerdo Superior 1 del 5 de marzo de 1994 – Estatuto General Universitario:
- R. Circular de Rectoría 1000-001 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- S. Circular de Rectoría 1000-002 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación al artículo 83 de la Constitución Política de Colombia, al Decreto 019 de 2012, y a la Ley 962 de 2005 (Ley para la racionalización de trámites).

6. Glosario

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para la Universidad:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la Universidad por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta oportuna y de fondo.

Toda actuación que inicien los ciudadanos ante las autoridades universitarias implica el ejercicio del derecho de petición. Su ejercicio es gratuito y no requiere representación de abogado.

El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición de acceso a documentos públicos, petición en interés particular, petición en interés general y petición de consulta.

- **Petición de información:** Pretende que se informe sobre un procedimiento o un asunto particular. Solicita el acceso a información pública o que se brinde información personal de un titular que repose en las bases de datos de la Universidad, siempre y cuando la solicitud proceda del mismo titular o de personas legitimadas.
- **Petición de documentos:** Es aquella que busca conocer, examinar y requerir copias de documentos que reposen en la Institución.
- **Petición en interés particular:** Es aquella cuya respuesta es de interés exclusivo del peticionario.
- **Petición en interés general:** Es aquella cuya respuesta interesa a un conglomerado o a un número plural de personas.

Por medio de un derecho de petición se podrá solicitar, entre otros:

- El reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica.
- La intervención de la Universidad o de uno de sus funcionarios.
- Que le sea prestado un servicio.
- Información que repose en las bases de datos de la Universidad.
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- El acceso a información pública.
- Consultar información personal.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- Interponer recursos.

Queja: Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un ciudadano hace a la Institución debido al incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, por acción u omisión de un servidor con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo: Son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.

También habrá lugar a presentar un reclamo, cuando el titular o persona legitimada para ello considere que la información personal contenida en las bases de datos de la Universidad debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando advierta una posible irregularidad respecto de su tratamiento.

En estos casos dicho reclamo deberá:

- Estar dirigido a la Universidad
- Contener la identificación del titular de los datos
- Describir los hechos que dan lugar al reclamo
- Relacionar la dirección del reclamante
- Aportar los documentos que se pretendan hacer valer

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Sugerencia: Es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Universidad.

Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de un servidor de la Universidad, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional, a que diera lugar. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan las posibles responsabilidades.

Consulta: Solicitud que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.

Felicitación: Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un servicio. La felicitación que haga un usuario a la Universidad por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

Trámite: Conjunto de actividades que se debe adelantar el ciudadano ante la Universidad para garantizar la prestación de un servicio inherente a la misión y asuntos de gestión institucional. Para consultar los trámites puede acceder al siguiente enlace directo: <http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/tramites-servicios/>

7. Notas de cambio

- Con respecto a la versión 01:

Este manual ha sido ajustado según lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y su respectivo Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en lo correspondiente a la protección de datos personales; y a la ley 1712 de 2014, en lo pertinente al manejo de la información pública.

- Con respecto a la versión 02:

Se actualizan referentes normativos asociados con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Con respecto a la versión 03:

Se actualizan los procedimientos en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; y se actualiza el costo de reproducción de documentos conforme con la Resolución Rectoral 43312 de 2017.

Se cambia el código al documento por SG-MA-01, reemplazando el código DI-AP-MA- 06.

- Con respecto a la versión 04:

Cambia el nombre del documento

Se hace referencia al Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (SG-PR-01).

- Con respecto a la versión 05:

Se actualizan referentes normativos incorporados en la Ley 1952 de 2019, por la cual se expide el código general disciplinario y se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Además, se incorporan ajustes a la interpretación y aplicación de la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se concretan las responsabilidades del equipo de atención al ciudadano en la atención en la gestión de PQRS en la Universidad, señalando los derechos y deberes de los ciudadanos.

Se incorpora un glosario que permite mejor interacción con la ciudadanía.

- Con respecto a la versión 06:

Se añadió el recurso de insistencia al acápite de recursos

Se cambian de lugar los tipos de peticiones

Se actualiza la estructura de los canales de atención al ciudadano

Se modifica la información relacionada con los términos para resolver las PQRS

Se modifica la redacción de las notificaciones

Se añadió el seguimiento y control al sistema de atención al ciudadano

Este Manual se ajusta con referencia a los siguientes documentos del sistema de gestión institucional, así:

- Protocolo de atención al ciudadano ([SG-PT-01](#))
- Procedimiento para la gestión de PQRS ([SG-PR-01](#))
- Guía para el mejoramiento del sistema de Atención al Ciudadano ([SG-GU-02](#))

Elaboró: Hugo Mauricio Orrego Vargas Andrea Katerine Cardona Ospina Profesionales Gestión Atención al Ciudadano Secretaría General	Revisó: Gloria Lucía Jiménez Valdés Profesional 6 División Estrategia y Organización	Aprobó: David Hernández García Secretario General
Fecha: 25-JUN-2025	Fecha: 30-JUL-2025	Fecha: 01-AGO-2025