



DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Universidad de Antioquia

Información del trámite:

Nombre: Radicación de PQRS	Código: SG-TR-01	Versión: 01
Dependencia responsable: Secretaria General	Correo electrónico de contacto: atencionciudadano@udea.edu.co	
Teléfono (s): 2195028	Ubicación física: Calle 67 # 53-108 _ Ciudad Universitaria, Bloque 16 – Oficina 337	

Descripción (En qué consiste):

El servicio de atención al ciudadano contempla la radicación adecuada de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRS), que se radiquen en la Universidad de Antioquia, por cualquier ciudadano o apoderado, a través de cualquiera de los canales previstos institucionalmente para ese fin.

Cualquier ciudadano, persona jurídica o apoderado podrá manifestar o registrar una petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta o felicitación por medio del formulario PQRS dispuesto en el Portal Universitario, por correo electrónico, por oficio, de manera verbal (presencial o a través de la línea Call Center de la Universidad), redes sociales o través del WhatsApp institucional.

Definiciones	<p>PQRS: Abreviatura de: Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia, Denuncia y Felicitación.</p> <p>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. El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición en interés particular, petición en interés general, petición de consulta, y petición de acceso a documentos públicos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>CONSULTA: Solicitud que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.</p> <p>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.</p> <p>CANAL: Medio a través del cual un ciudadano puede presentar ante la Universidad una PQRS. La Universidad dispone de los canales: presencial, telefónico y virtual.</p>
Dirigido a:	Ciudadanía

Control de calidad	Con el fin de asegurar la oportuna y confiable prestación de este servicio se realizan encuestas de satisfacción del usuario para asegurarse de cumplir con las necesidades y expectativas del mismo.
---------------------------	---

Pasos a seguir:	
<p>El ciudadano o solicitante, podrá radicar directamente su PQRS a través del formulario dispuesto en el Portal Universitario https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual</p> <p>También podrá radicar su PQRS mediante el Whatsapp institucional https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/chat-bot.</p> <p>De forma inmediata el aplicativo de gestión generará un radicado y notificará la recepción de la solicitud al correo electrónico diligenciado en el formulario web. En el caso de recibirse una PQRS a través de las redes sociales, se seguirá lo dispuesto en el “Protocolo de atención y gestión PQRS recibidas a través de redes sociales”, y en todo caso, se radicará en el aplicativo de atención al ciudadano para su correspondiente gestión.</p> <p>El ciudadano deberá suministrar al momento de radicar su pqrs la informa mínima requerida, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencia académica o administrativa a la que se dirige • Nombres y apellidos completos • Número de identificación • Objeto de la solicitud • Razones en las que fundamenta la solicitud • Información para la notificación de la respuesta (correo electrónico o dirección de domicilio) • Justificación del anonimato, cuando se trate de una PQRS anónima. <p>El ciudadano podrá realizar seguimiento y control del estado de su PQRS mediante el siguiente enlace: https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual</p> <p>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.</p> <p>Las PQRS que sean radicadas por solicitantes anónimos deben ser respondidas a la dirección de correo electrónico o la dirección física suministrada. Si el solicitante no suministra estos datos, el correo rebota o la dirección es incorrecta, la respuesta se publica en el Portal Universitario – micrositio Notificaciones por Aviso.</p>	

Tiempo de respuesta:	Se encuentran establecidos en la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición, dependiendo del tipo de caso.	
Requisitos y documentos:		
Los documentos de gestión del sistema de atención al ciudadano: Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano, Protocolo de Atención al Ciudadano y Procedimiento para la Gestión de PQRS.		
Normativa asociada:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209 http://www.senado.gov.co/images/stories/Informacion_General/constitucion_politica.pdf ▪ 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. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html ▪ Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html ▪ 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. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html ▪ Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/Enero/10/Dec1910012012.pdf ▪ Acuerdo Superior 1 de 1994: Estatuto General http://www.https://normativa.udea.edu.co/Documentos/Consultar ▪ Resolución Rectoral 37421 de 2013: Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano http://www.https://normativa.udea.edu.co/Documentos/Consultar 		
Recuerde que:		
Cuando el ciudadano presente su PQRS de forma anónima, deberá incluir una justificación razonable de su anonimato.		
Trámites y servicios relacionados:		
Ninguno.		
Elaboró: Hugo Mauricio Orrego Vargas Profesional Gestión Atención al Ciudadano Secretaría General	Revisó: Isabel Cristina Salazar Giraldo Analista de Procesos	Aprobó: William Fredy Pérez Toro Secretario General
Fecha: 09-JUL-2021	Fecha: 14-JUL-2021	Fecha: 21-JUL-2021