

	DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES
	Universidad de Antioquia

Información del trámite:		
Nombre: Servicio de asesoría y capacitación en Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano	Código: SG-TR-03	Versión: 01
Dependencia responsable: Secretaría 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):	
<p>El servicio de asesoría y capacitación en Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano consta de dos líneas fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none">• La asesoría consiste en guiar a los gestores de atención al ciudadanos y Directivos de la Universidad en los procedimientos que se realizan al interior de la Institución para la gestión y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Consultas y Felicitaciones.• La capacitación pretende dar herramientas para la identificación y control de los diferentes riesgos legales por la inobservancia de las políticas de atención al ciudadano.	
<p>Contenido capacitación o temas de asesoría profesional:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentación y objetivos de la sesión2. Marco referencial3. Presentación Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano.4. Canales de atención.5. Responsabilidades del equipo de atención al ciudadano.6. Clasificación de PQRS7. Términos de respuestas de PQRS8. Atención prioritaria a PQRS.9. Aclaración, ampliación de términos, traslado por competencia y desistimiento de PQRS.10. Trámite de recursos.11. Transparencia y acceso a la información.12. Capacitación en el manejo de sistemas de información para la gestión de PQRS.	
Dirigido a:	Personal administrativo

Pasos a seguir:

1. Solicitar el servicio por correo electrónico, especificando la necesidad de capacitación y el número de funcionarios a quien se dirige la capacitación. Este correo se debe dirigir al responsable de la Coordinación de Atención al Ciudadano, al correo atencionciudadano@udea.edu.co.
2. Valores del servicio. No aplica
3. Tipo de proceso: De apoyo para el fortalecimiento de competencias de servidores universitarios.

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 del mismo.

Tiempo promedio de respuesta:	15 días calendario.
--------------------------------------	---------------------

Costos y descripción del pago:	No aplica
---------------------------------------	-----------

Requisitos y documentos:

Ninguno

Normativa asociada:

- 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.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
http://www.secretariasenado.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.secretariasenado.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:

La respuestas al servicio se da de forma inmediata, la programación de capacitación se hace de acuerdo a la disponibilidad del usuario y la programación del espacio de auditorios.

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: 30-ABR-2021	Fecha: 11-MAY-2021	Fecha: 30-JUN-2021