



## DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Universidad de Antioquia

### Información del trámite:

Nombre: <b>Servicio de asesoría y capacitación en Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano</b>	Código: <b>SG-TR-03</b>	Versión: <b>01</b>
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):

El servicio de asesoría y capacitación en Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano consta de dos líneas fundamentales:

- La asesoría consiste en guiar a los gestores de atención al ciudadano 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.

### Contenido capacitación o temas de asesoría profesional:

1. Presentación y objetivos de la sesión
2. Marco referencial
3. 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 PQRS
7. Términos de respuestas de PQRS
8. 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:

DI-AP-FO-011, Versión 02

<La impresión o copia digital de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio <http://www.udea.edu.co>>

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](mailto: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.

<b>Tiempo promedio de respuesta:</b>	15 días calendario.
--------------------------------------	---------------------

<b>Costos y descripción del pago:</b>	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](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](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](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](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:**

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.

<b>Elaboró:</b> Hugo Mauricio Orrego Vargas Profesional Gestión Atención al Ciudadano Secretaría General	<b>Revisó:</b> Isabel Cristina Salazar Giraldo Analista de Procesos	<b>Aprobó:</b> William Fredy Pérez Toro Secretario General
<b>Fecha:</b> 30-ABR-2021	<b>Fecha:</b> 11-MAY-2021	<b>Fecha:</b> 30-JUN-2021