

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
COD. CI-P-06**

3	Se cambió la imagen institucional	Eicer Mejía A. Apoyo a procesos	Pedro Rodríguez S. <i>Apoyo a procesos</i>	Paola Moscarella Ase. <i>Comunicaciones</i>	05-03-20
2	Se cambió la imagen institucional en conmemoración a los 40 años.	Eicer Mejía A. Apoyo a procesos	Pedro Rodríguez S. <i>Apoyo a procesos</i>	Paola Moscarella Ase. <i>Comunicaciones</i>	17-02-16
1	El proceso de atención al ciudadano se integró con el proceso de comunicación institucional	Eicer Mejía A. Apoyo a procesos	Pedro Rodríguez S. <i>Apoyo a procesos</i>	Lulia Fuentes <i>Secretaria General</i>	24-04-15
REV No.	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES	4
5. PROCEDIMIENTO	8
5.1. GENERALIDADES	8
5.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	9
5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA	10
6. AUTORIDAD	15
7. FORMATOS	15

1. OBJETO

Establecer los lineamientos, requisitos y responsabilidades para recepcionar, tramitar y remitir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos.

2. ALCANCE

Inicia desde la planeación de atención al ciudadano, la orientación, direccionamiento, recepción, registro de las PQR, análisis del motivo, traslado a la dependencia u oficina que le competa, el seguimiento y trámite de las respuestas hasta la medición de la atención al cliente y del proceso.

Este procedimiento aplica a todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de calidad de la Universidad de La Guajira.

3. REFERENCIAS

Ley 190:1995 Estatuto Anticorrupción. 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.

Ley 200 de 1995 Código Único Disciplinario,

Ley 489: 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones (artículos 4, 17,18, Capítulo VII, Artículo 44).

Ley 594:2000. Por la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones,

Ley 87:1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado,

Ley 872:2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad

Ley 962:2005, 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.

Decreto 01:1984, por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.

Decreto 1122:1999. Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.

Decreto 2150:1995, por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública.

Decreto 2623:2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 266:2000. Por el cual se dictan normas para suprimir y reformar las regulaciones, trámites y procedimientos.

Decreto 978:1999. Por el cual se reestructura la Comisión Nacional para la Moralización.

Directiva Presidencial 07:1998. Respaldo, interlocución y colaboración del estado con las organizaciones de derechos humanos.

Directiva Presidencial 09:1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción

Resolución 0359:2010. Por medio de la cual se crea el Sistema Integrado de Gestión para la Calidad de la Universidad de La Guajira “**SIGUG**” y, se regula su funcionamiento y operatividad.

Resolución 0770:2011. Por medio de la cual se modifica la Resolución 0359:2010, que crea el Sistema Integrado de Gestión para la Calidad de la Universidad de La Guajira (SIGUG) y, se regula su funcionamiento y operatividad.

Resolución No.2666 de 1997. Por la cual se Modifica la Resolución 4575 de 1996.

Resolución No.4575 de 1996 Por la cual se adiciona a la Resolución 1680 de 1995.

NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

MECI 1000:2005. Modelo Estándar de Control Interno.

Estatuto General de la Universidad de La Guajira.

Manual de la calidad del Sistema Integrado de Gestión.

4. DEFINICIONES

Ciudadano. Es un miembro de una comunidad que conlleva una serie de deberes y una serie de derechos, para la Universidad de la Guajira, ciudadano son todas y cada una de aquellas personas naturales o jurídicas que de una u otra manera requieren de los servicios de la entidad o que de ella necesitan el requerimiento e información mediante una petición, queja, reclamo, solicitudes o que para bien de su funcionamiento emitan recomendaciones, sugerencias y felicitaciones.

Cliente Externo. Todas y cada una de aquellas personas naturales o jurídicas que de una u otra manera requieran de los servicios o usar los recursos de ella, siempre y cuando lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas o que necesitan el requerimiento e información mediante una petición, queja, reclamo,

solicitudes o que para bien de su funcionamiento emitan recomendaciones, sugerencias pero que no están vinculada directamente a ella. Los clientes Externos de la Universidad de La Guajira están constituidos por: instituciones gubernamentales o del sector público del orden local, territorial, nacional o extranjeras, entidades del sector privado, contratistas naturales o jurídicos, comunidad civil, etc.

Cliente Interno. Todas y cada una de aquellas personas naturales o jurídicas que de una u otra manera requieran de los servicios o usar los recursos de la institución que estén vinculados directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, subordinados administrativa o metodológicamente a la institución, siempre y cuando lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas o que necesitan el requerimiento e información mediante una petición, queja, reclamo, solicitudes o que para bien de su funcionamiento emitan recomendaciones, sugerencias. Los clientes internos de la Universidad de La Guajira están constituidos por: el cliente principal es la población estudiantil, de igual manera hacen parte los estamentos: graduados, personal administrativo, personal docente, los organismos Consejo Superior, Académico y de Facultad, Sala de Calidad y demás órganos.

Cliente. Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto y/o servicio. (NTC GP 1000:2009).

Consulta. Solicitud dirigida a la Administración, con el fin de obtener una asesoría o concepto sobre un tema específico de competencia de la entidad.

Derecho de Petición de Consulta. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días, artículo 25 del Decreto 1 de 1984

Derecho de Petición de Sugerencia. Los derechos de sugerencias son proposiciones, ideas o acciones, consejos o insinuaciones que manifiestan o establecen los ciudadanos cualquiera sea su naturaleza, con el ánimo o el propósito de contribuir en el mejoramiento continuo relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función administrativa u operacional de la institución.

Derecho de petición. Es el derecho fundamental de rango constitucional promovido por cualquier ciudadano por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita ante cualquier autoridad pública y/o privado, mediante peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre las materias de su competencia. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana, las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias de conformidad con la ley 734 por expreso mandato legal y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Derechos de Petición de Interés Particular y General (quejas, reclamos, sugerencias). Se refiere al que tiene toda persona para hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Las peticiones

escritas deberán contener, por lo menos: la designación de la autoridad a la que se dirigen, los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección, el objeto de la petición, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompañan y la firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Instructivo. Documento del Sistema Integrado de Gestión para la Calidad de la Universidad de La Guajira (SIGUG) que describe las operaciones en forma secuencial y lógica que requiere una tarea específica dentro de una función de la organización, es de uso específico para la actividad que se señala y es aprobado por el responsable de la función.

Manifestaciones. Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

Oficina de Quejas, Reclamos y Reclamo. Es un medio que le permite a la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia, transparencia y de los derechos de participación e información.

Opinión. Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.

Parte interesada. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad (NTC GP 1000:2009).

Peticiones de información. Cuando se formulan a las autoridades para que estas: Den a conocer cómo han actuado en un caso concreto, Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder, Expidan copia de documentos que reposan en su oficina pública y consultas, cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, de igual manera el derecho de petición incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y, en particular, a que se expida copia de sus documentos, en los términos que contempla en el capítulo IV del Decreto 1 de 1984.

Procedimiento. Documento del Sistema Integrado de Gestión para la Calidad de la Universidad de La Guajira (SIGUG) que establece la forma específica para llevar a cabo un conjunto de actividades que hacen parte de un proceso. Describe qué debe hacerse, quién debe hacerlo, cuándo, dónde, cómo se hace y los recursos que son necesarios.

Queja. Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La queja es la protesta o expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal en relación con las actuaciones administrativas que se realizan en cumplimiento de la misión o gestión la institución, bien sea por la función o el servicio que se presta o por conductas irregulares de sus funcionarios o Servidores Públicos.

Reclamo. Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público. También puede definirse como la expresión

de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas.

Requerimiento. Condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Seguimiento. Es un proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.

Servicio. “El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad, una persona natural o jurídica para satisfacer sus necesidades. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio”¹

Servidor público. Persona natural que presta servicios en nombre del estado para la comunidad.

Solicitud de información. Efectuada a las autoridades para que se manifiesten sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.

Solicitud. Es toda petición de acceso a la información pública gubernamental que cualquier persona física o moral, podrá formular o presentar por escrito o a través de medios electrónicos.

Sugerencia. Es una insinuación o formulación de ideas formuladas por un ciudadano tercero a la entidad, tendiente al mejoramiento de la calidad de los servicios, trámite y/o la atención al cliente o de la misma Institución.

Término. Es un tiempo o plazo dentro del cual se debe ejecutar o practicar una actividad. El término puede ser establecido directamente por la institución o por el marco normativo legal vigente.

Trámite. Es un proceso, diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen documentos.

¹ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano www.PNSC.gov.co. GUÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO, 2010, pág. 11.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

- “El líder del proceso es responsable de la implementación y divulgación de éste procedimiento al personal que le corresponda para su respectiva aplicación y cumplimiento. Así mismo, debe verificar permanentemente que se cumplan los lineamientos especificados en éste”.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios y/o servidores públicos que realicen actividades determinadas directas con la atención al ciudadano, la aplicación de este procedimiento y,
- Cada vez que se efectúen cambios en los trámites o documentos, los responsables de los Procesos en que se autoricen los cambios, deben informar de estos a la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de mantener actualizada la información en los diferentes puntos de atención.
- La dirección de atención al ciudadano debe coordinar con los servidores públicos asignados a los diferentes puntos de atención al ciudadano, las actividades necesarias para la prestación del servicio.
- Establecer los controles necesarios para determinar la calidad de los servicios prestados
- Recopilar información y determinar los datos estadísticos de la prestación de los servicios en los diferentes puntos de atención que permitan la mejora continua y la toma de decisiones.
- Consultar el manual de atención al ciudadano, para dar a conocer la Política y el Manual de atención al ciudadano, como también los protocolos establecidos.
- Coordinar logística para el adecuado funcionamiento de Puntos de Atención, determinar condiciones y elementos necesarios para la prestación del Servicio y Gestionar su consecución.
- El proceso de Atención al Ciudadano debe recepcionar los derecho de petición de los ciudadanos o instituciones solicitantes, dejando constancia de la fecha en que es recibido, posteriormente los clasifica si es el caso y lo (los) envía a la dependencia de su resorte o responsable de dar respuesta al (los) mismo (s) teniendo en cuenta que las autoridades a quienes se les presente un derecho de petición, deben responder dentro de los siguientes plazos:
 - Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
 - Diez (10) días para contestar peticiones de información.

- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Setenta y dos (72) horas, para tutelas

Nota. En el caso que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

5.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Propiciar la atención eficiente, eficaz y efectiva de los clientes internos y externos de la institución, mediante la atención oportuna, atendiendo sus peticiones, quejas y reclamos, recomendaciones suministrando la información óptima y veraz.
- Cuando no fuere posible resolver o responder la petición en dicho plazo, debe informar oportunamente al interesado a través de AC, expresando los motivos de la demora, de igual manera deberá señalar a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
- Verificar el Cumplimiento de las solicitudes
- Velar por el cumplimiento de la entrega de las peticiones en los términos oportunos y establecidos de acuerdo el marco legal.
- Los funcionarios que presten su servicio en los puntos de atención, deben atender los criterios que para tal fin establezca la institución.
- Mantener los recursos óptimos, tanto humanos, técnicos y tecnológicos para la prestación de un buen servicio en los puntos de atención.
- Los funcionarios o líderes de procesos responsables de dar respuestas a las PQRs, de los ciudadanos naturales o jurídicos, internos o externos podrán apoyarse cuando lo requieran y estimen conveniente para dar respuestas veraces y oportunas a sus peticiones, siempre y cuando se ajusten a los plazos establecidos en este procedimiento y las normas legales vigentes nacionales.

5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
1. Recepción: peticiones, reclamos, quejas, sugerencias, y Felicitaciones.	Se recibe por parte de los clientes, usuarios, sociedad civil, dependencias, entes estatales y privados las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, sugerencias, informaciones, mensajes o felicitaciones en la recepción ventanilla única de la Universidad de La Guajira.	ventanilla única Atención al ciudadano	Según su necesidad u ocurrencia	Formato de petición Oficio, medio magnético, intranet, correo electrónico o verbal	X
2. Distribución de Solicitudes de los ciudadanos	Se remite la solicitud a la dependencia responsable de acuerdo al tema de ésta, donde se determina y prepara la respuesta teniendo en cuenta los términos referenciados según la solicitud o normativas legales por parte de la oficina o se tramita ante los entes competentes.	Líderes de proceso o jefe de dependencias	Según su necesidad u ocurrencia	Formato de Relación y petición	X
3. Preparación de respuestas	El responsable debe dar respuesta a la solicitud, cualquiera que sea su objeto, de manera veraz y oportuna dentro de los términos a que hubiere lugar.	Funcionario o proceso responsable		Oficio, medio magnético, intranet, correo electrónico	X
4. Tramite.	Las respuestas según las solicitudes: Derechos de Petición de Interés Particular y General	Todos los procesos	Según su necesidad u ocurrencia	Oficio, medio magnético, intranet, correo	X

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
	(quejas, reclamos, sugerencias), Derecho de Petición de Información y derecho de Petición de Consulta, tendrán el siguiente tratamiento.			electrónico o verbal según el caso	
4.1. Derechos de Petición de Interés Particular y General (quejas, reclamos, sugerencias)	Se prepara la respuesta a las peticiones recibida de la oficina de atención al ciudadano para su respectivo trámite o entrega al peticionario. Cuando la petición haya sido verbal, se responderá o comunicará al interesado en la misma forma. En los demás casos será escrita (artículo 6º Decreto 1 de 1984.).	Funcionario o Proceso responsable	Quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo	Oficio, medio magnético, intranet, correo electrónico o verbal según el caso	X
4.2. Derecho de Petición de Información o documento	Se prepara la respuesta a las peticiones recibida al igual para cualquier petición. Si las informaciones o documentos que proporcione el peticionario para adelantar su petición no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado él, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para dar respuesta a su solicitud. Desde el momento en	Funcionario o Proceso responsable	Diez (10) días máximo	Oficio, medio magnético, intranet, correo electrónico o verbal según el caso	X

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
	<p>que el interesado aporte los nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante AC decidirá con base en aquellos que dispongan (Artículo 12, Decreto 1 de 1984).</p> <p>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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes (Artículo 22, decreto 1 de 1984).</p>				
4.3. Derecho de Petición de Consulta	<p>Se deberá dar respuesta a las diferentes consultas que soliciten los ciudadanos en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.</p> <p>Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo.</p>	Funcionario o Proceso responsable	Treinta (30) días Máximo	Oficio, medio magnético, intranet, correo electrónico o según el caso	X

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
	Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán obligatorio cumplimiento o ejecución.				
5. Seguimiento y Control de las PQRS	Se registran en el formato de correspondencias las PQRS y felicitaciones, su estado de trámite, haciéndole su respectivo seguimiento hasta dar respuestas a dichas peticiones de acuerdo a los tiempos establecidos según la solicitud o normativas legales vigentes.	Personal Asistente o líder del proceso AC	Permanente	Formato de Seguimiento	X
6. Encuesta de Satisfacción o medición	La oficina tiene a disposición del ciudadano mecanismo de medición para medir su servicio a través de encuesta de satisfacción en medio físico, en la página web o el buzón de sugerencia dispuesto en un lugar visible que facilite al ciudadano su acceso y alcance.	Líder del proceso	Permanente	Oficio, medio magnético, intranet, correo electrónico	X
7. Medición del servicio	El ciudadano mide la satisfacción ante la respuesta obtenida. (Niveles de evaluación: Bueno, Regular y Malo.	Ciudadanos, cliente externo y cliente interno	Permanente		
8. Evaluación del servicio al	El responsable del proceso conjuntamente con el personal de	Líder de proceso y personal	Semestral	Documento escrito o magnético	X

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
ciudadano.	la prestación del servicio al ciudadano evalúan cada seis meses la gestión del proceso AC, con el fin de implementar las acciones de mejoras, preventivas o correctivas si las hubiere para optimizar su gestión.	responsable		Formatos de acciones de mejoras	

COPIA NO CONTROLADA

6. AUTORIDAD

Secretario (a) General.
Oficina de atención al Ciudadano

7. FORMATOS

AC-F-01 Formato de Petición
AC-F-02 Formato de Recepción
AC-F-03 Formato de Seguimiento

COPIA NO CONTROLADA