

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	1 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN GENERAL	3
a. Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia	3
b. Normatividad	Error! Bookmark not defined.
c. Ámbito de aplicación	6
d. Objetivos	7
2. DEFINICIONES	8
a. Aplicativo web	8
b. Atención al ciudadano	8
c. PQRSD	8
d. Petición	8
e. Recursos.....	9
f. Notificaciones.....	10
3. RECLAMO.....	11
4. QUEJA 12	
5. DENUNCIA.....	12
6. SUGERENCIA.....	12
7. FELICITACIONES	12
8. TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES	12
a. Información requerida de acuerdo a las peticiones	13
9. NORMAS Y POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGÚN DECRETO 4485 DE 2009 (FUNCIÓN PÚBLICA, 2009)	14
a. Normas técnicas	14
b. Enfoque hacia el usuario.....	14
c. Liderazgo	14
d. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.....	15
e. Mejora Continua.....	15

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	2 de 31

10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
a. Canal de recepción de PQRSDF de forma escrita	17
b. Módulo PQRSDF	17
11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	19
12. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
a. Derechos de los Ciudadanos	20
b. Deberes de los Ciudadanos	22
c. Deberes de las Autoridades	22
13. ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD	23
a. Discapacidad física	24
b. Discapacidad visual.	24
c. Discapacidad Auditiva	25
d. Discapacidad Intelectual	26
e. Atención a personas alteradas	26
14. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	27
15. GLOSARIO.....	28
16. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
17. HISTORIA DE MODIFICACIONES.....	31

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	3 de 31

1. INTRODUCCIÓN GENERAL


La Universidad de Pamplona se caracteriza por ser una institución pública educativa con acreditación de alta calidad, ubicada en Norte de Santander, interesada en la opinión de cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria a través de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias instrumento que mejora la cultura de servicio del campus principal, sus sedes y centros regionales de educación a distancia (CREAD)

La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia fundamenta los principios estipulados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ley 1712 de 2104) los Derechos y Deberes Constitucionales, para prestar un buen servicio al ciudadano, proporcionando las herramientas con que cuenta la dependencia, dando solución a inquietudes o inconformidades que tengan las partes interesadas haciendo efectivo su propósito, así mismo garantiza los derechos de los ciudadanos, prestando una atención humanizada, mejorando la relación servidor público y beneficiario.

En relación a lo planteado esta dependencia presta todos los canales de atención al servicio del ciudadano, dispuestos por el ordenamiento nacional optimizando los recursos y la capacidad de respuesta en pro del mejoramiento y la calidad institucional, debe señalarse que se incluye la Atención Preferencial al momento de prestar los servicios a personas con discapacidad. Este manual se crea con el fin de transmitir la información a personas interesadas en el desarrollo y funcionalidad institucional, generando la transparencia en el servicio prestado.

a. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Fue creada bajo acuerdo 017 del 22 de abril de 2016 emitido por el Consejo Superior Universitario, con el fin de promover la participación ciudadana, suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida; para guiar, recibir y gestionar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general en el ejercicio de su derecho a participar en el control del patrimonio

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	4 de 31

público en el ámbito de la administración universitaria. Así mismo la oficina tiene dentro de sus funciones el ejercicio de la Transparencia institucional y aseguramiento del acceso a la información pública, es por esto que la Universidad de Pamplona da cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 del 6 de marzo de 2014, centralizando y colocando a disposición información de interés para que sea consultada por la comunidad universitaria y la ciudadanía general, con el propósito de garantizar el principio de transparencia en el acceso a la información pública de manera proactiva.

MISIÓN

Fomentar la participación ciudadana, por medio de distintos canales dispuestos para la consulta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, otorgando procesos de calidad a todas las partes interesadas.

VISIÓN

Al 2030, se visualizará como una dependencia facilitadora de las relaciones con los grupos de interés, proporcionando el desarrollo de los procesos de calidad, con un buen manejo de la gestión pública.


b. Normatividad

Para el precepto de este manual se aplica el siguiente ordenamiento según la normatividad que corresponda.

- Constitución Política de Colombia

Por medio de este documento publicado en 1991 se consignan los derechos y reglas que deben acatar tanto ciudadanos colombianos como extranjeros, en otras palabras, los individuos que se encuentre en territorio colombiano. (Constitución Política de Colombia, 1991)

- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	5 de 31

Esta normativa promulgada durante el periodo del presidente Juan Manuel Santos, busca prevenir y evitar la corrupción a través de acciones, proyectos y estrategias. (Presidencia de la República de Colombia, 2011)

- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y de Derecho al acceso a la información Pública)

El objetivo de esta normativa es que todo ciudadano se le respete el derecho de acceder a la información que se encuentre en entidades públicas o privadas que realicen funciones de carácter público. (Función pública, 2014)

- Artículo 19 de la Declaración Universal de los derechos humanos.

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.” (Naciones Unidas)

- Proyecto de ley 063 de 2018 (se modifica parcialmente la ley 1712 de 2014)


Busca adaptar la ley de transparencia y de derecho al acceso a la información pública, incluyendo de manera más comprensible los documentos públicos por medio de un lenguaje claro. (Cámara de representantes, 2018)

- Resolución 054 de 2017 (Departamento de la función pública)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública” (Función pública, 2017)

- Artículo 21 ley 1755 de 2015.

Denominado “funcionario sin competencia”, en el cual se establece que si la entidad a quien el ciudadano dirige la petición no es el idóneo se le comunicara al interesado al instante si es de manera verbal, por el contrario, se establece un periodo de cinco días si es por escrito. (Secretaría del senado, 2015)

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	6 de 31

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo)

Normativa que entró en vigencia en el año 2012, la finalidad de esta es velar los derechos de los ciudadanos y deberes de los funcionarios, así mismo se contemplan los principios establecidos en la constitución política colombiana que rigen los procedimientos. (Función pública, 2011)

- Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso)

“Este código regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios” (Secretaria del senado, 2012)

- Ley 1581 de 2012

En la cual se reglamenta las disposiciones generales para la protección de datos personales. (Función pública, 2012)

- Decreto 4485 de 2009


Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (Función pública, 2009)

- Ley 1755 del 2015

Por la cual se reglamenta el Derecho Fundamental de Petición (Congreso de la Republica, junio 30/2015)

c. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Va dirigido a todos los funcionarios docentes, administrativos y comunidad en general de la **Universidad de Pamplona**, que estén en condiciones de manejar información y técnicas de mejoras a la atención, ofreciendo un servicio con calidad que genera la aplicación del presente manual de carácter obligatorio y permanente; en los ámbitos corporativos, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Universidad, en todas las relaciones que se desarrollen

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	7 de 31

con los usuarios. Las responsabilidades designadas a los funcionarios de este despacho son:

Participar de las jornadas de formación que sobre los temas que programe la Universidad y, en especial, la Coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, en beneficio de la comunidad universitaria.

Retroalimentar los planes de atención al ciudadano establecidos, así como 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.


d. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Establecer los lineamientos generales para una atención al ciudadano idónea, el cual deben seguir los funcionarios y talento humano de la **Universidad de Pamplona** permitiendo una atención humanizada y con calidad, que posibilite una satisfacción de la comunidad universitaria.

2. Objetivos Específicos

- Promover una atención humanizada e inclusiva para un servicio integral de calidad desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia
- Contribuir a la construcción de una institución académica transparente y participativa, que brinde los procesos de petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias a los funcionarios de la Universidad de Pamplona para que ofrezcan un óptimo servicio a través de los distintos medios de comunicación.
- Evaluar los procesos realizados por la Oficina de Atención al Ciudadano y

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	8 de 31

Transparencia mediante la encuesta de satisfacción para un mejoramiento en la cultura de servicio.

2. DEFINICIONES

Distintos términos relacionados con la atención al ciudadano

a. Aplicativo Web

Son herramientas por medio de un sitio web que fue desarrollado por un programador software se ha podido instalar para que las personas puedan acceder por medio de un servidor web con Internet a través un navegador, ya sea Chrome, Mozilla, Microsoft Edge, etc. Permitiendo la navegación en las redes de internet. (Carranza, 2021)

b. Atención al Ciudadano

Es un servicio que se brinda a las personas con la finalidad de atender cualquier duda, inquietud o trámite que sea solicitado por los interesados a través de los canales disponibles de atención que ofrece la Universidad de Pamplona. (Procuraduría de la Nación, 2019)

c. PQRSD


Es un sistema de servicio al ciudadano, específicamente siendo una sigla que denota las palabras Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicidades.

d. Petición

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta. (Aplicativos. Unipamplona, 2021)

-. Petición de información

Esta pretende indagar sobre un procedimiento o un asunto particular, donde se solicita el acceso a la información pública o que se brinde información necesaria de una persona

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	9 de 31

en particular que repose en las bases de pública en este caso la universidad de Pamplona, siempre siendo esta información solicitada por la persona involucrada, es decir, que la solicitud debe proceder del mismo titular o de personas legitimadas.

- Petición de expedición de copias

Es aquella en la que se solicita la copia de un documento que es de interés personal y exclusivo del solicitante, se necesita conocer información a profundidad.

- Petición de carácter general o particular

Es aquella en la cual es solicitada por una comunidad, grupo o varias personas donde repercute en un beneficio compartido.

- Petición de consulta


Es aquella que busca conocer el dictamen o el concepto que emite una institución pública o un funcionario público, sobre un asunto explícito.

- Petición de documentos

Es aquella en la que el ciudadano busca conocer, explorar información o solicitar copias de documentos públicos que reposan en la universidad de Pamplona. Este requerimiento se hace mediante la interposición de un derecho de petición se podrá solicitar con lo siguiente: el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la intervención de la Universidad o de uno de sus funcionarios, que un servicio se haya prestado, información que repose en las bases de datos de la Universidad, consultar, examinar y requerir copias de documentos, el derecho de acceso a información pública, consultar información personal; por último, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, o interponer recursos.

e. RECURSOS

Actos definitivos que se definen como servicio a la sociedad, esto en pro de un mejoramiento de la ciudadanía lo cual favorece los derechos en general de los ciudadanos(as), proceden los recursos de reposición, de apelación y/o de queja. (Universidad de Antioquia, 2021)

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	10 de 31

- 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 académica que resolvió una solicitud, de retomar la decisión adoptada, con el fin de aclararla, modificarla, adicionarla o acceder a lo pedido. (Universidad de Antioquia, 2021)

- 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 pueda resolverlo. 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 normatividad universitaria.

f. NOTIFICACIONES

Las respuestas a las solicitudes de carácter particular deberán ser notificadas en los siguientes términos:

- Notificación Personal

Para dar respuesta a las solicitudes se notificarán personalmente a la persona interesada, a su representante, apoderado si es el caso, también a una persona debidamente autorizada a través del correo electrónico suministrado directamente en la dependencia. Concretamente se conoce como el “acto mediante el cual, con las

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	11 de 31

formalidades legales establecidas, se hace saber una resolución judicial o administrativa a la persona que se reconoce como interesada por ser parte del proceso, y la que le requiere que cumpla con un acto procesal”. (Actualícese, 2017)


3. RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Aplicativos. Unipamplona, 2021). 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. Universidad de Antioquia, (2021)

Dicho reclamo deberá:

- Estar dirigido a la Universidad
- Contener la identificación del titular de los datos (nombre completo, tipo de documento, número de identificación, rol dentro de la institución)
- Describir los hechos que dan lugar al reclamo
- Relacionar la dirección del reclamante.

Facilitar la documentación necesaria para de esta manera poder dar continuidad al proceso de reclamo y no quede como incompleto, se dará solución al reclamo cuando este la documentación completa dentro de los (15) días hábiles. 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 según la ley 1581 del 2012 (función pública, 2012)

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	12 de 31

4. QUEJA

“Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”. (Aplicativos. Unipamplona, 2021)

5. DENUNCIA

“Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional”. (Aplicativos. Unipamplona, 2021)

6. SUGERENCIA

“Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad”. (Aplicativos. Unipamplona, 2021)

7. FELICITACIONES

Es expresar el agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva expresando la satisfacción por haber ofrecido un servicio, donde se tienen sentimientos de alegría y se quiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal. (Universidad de Nariño, 2021)


8. TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES

Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, salvo los siguientes términos especiales según ley 1755 del 2015 (Unipamplona, 2015)

Tabla 1

Tipo de solicitud y términos de respuesta

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta
Petición de documentos y de información	10 Días hábiles
Peticiones incompletas	10 días siguientes a la fecha de radicación,

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	13 de 31


	en termino máximo de un mes
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes
Petición a un funcionario sin competencia	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.
Petición entre autoridades	10 Días hábiles
Petición de Congresistas	5 Días hábiles
Consultas	30 Días hábiles
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	15 Días hábiles
Denuncias	5 Días hábiles
Desistimiento de los Recursos	Se podrá desistir en cualquier momento.

Nota: Datos tomados de la ley 1755 del 2015 de la Universidad de Pamplona. (Universidad de Pamplona, 2015)

a. Información requerida de acuerdo a las peticiones

Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requerimientos según la ley 1755 del 2015 de la universidad de pamplona. (Universidad de Pamplona, 2015):

- Designación de la autoridad a la que 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

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	14 de 31

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 requerido.
- La firma del peticionario, cuando fuera el caso.

9. Normas y políticas de calidad en la atención al ciudadano según decreto 4485 de 2009 (función pública, 2009)

a. Normas técnicas


Son principios que se deben tener en cuenta para orientar al ciudadano de forma clara, pertinente y detalladamente, teniendo en cuenta los principios de la “Norma técnica de calidad en la gestión pública” concretamente en el apartado de Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios. El cual indica ítems principales que son:

b. Enfoque hacia el usuario

Es el fin de este manual como universidad de pamplona, donde se brinde un servicio de acuerdo a las necesidades de la comunidad universitaria, y comprenda las necesidades que se presentan en los usuarios para dar solución a las mismas.

c. Liderazgo

Este promueve mediante la promoción de la inclusión y la humanización en el servicio adecuado al ciudadano, mediante una atención con calidad, donde prima unas relaciones asertivas que posibilite en los trabajadores el tomar una iniciativa en beneficio propio y de la institución pública y así poder lograr los objetivos institucionales.

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	15 de 31

d. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas

La participación está ligada con el compromiso que tiene cada colaborador o servidor público desde su rol para el logro de los objetivos institucionales en pro de un bienestar integral.

e. Mejora Continua

Son las medidas o estrategias que implementa nuestra alma mater universidad de pamplona para lograr un desempeño adecuado que permitirá posicionar a la **Universidad de Pamplona** y sus dependencias como una de las mejores del país, mediante la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de servicio a la comunidad en general.


10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son aquellos medios, espacios o escenarios a través de los cuales la Universidad de Pamplona se comunica e interactúa con los ciudadanos y las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el trabajo de la organización.

Cabe señalar que en la institución se cuenta con un servicio confiable, moderno y efectivo para el ciudadano, donde se aplica el lenguaje claro y sencillo a la hora de transmitir las ideas que se quiere; *poniéndonos en los zapatos del ciudadano*, haciendo que la comunicación sea asertiva, efectiva y cercana, manteniendo el flujo adecuado a las palabras y transmitiendo un nivel de confianza idóneo para garantizar los derechos y los deberes de los interesados. Visto de esta forma nuestra intención es compartir con los ciudadanos una conversación fluida, logrando una mayor efectividad en la gestión.


En la Universidad de Pamplona, se tienen los siguientes canales de atención:

Tabla 2

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	16 de 31

Canales de Atención

Atención Presencial
<p>Esta consiste en asistir de forma presencial por la persona que requiere el servicio ante la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia o dependencia de la Universidad de Pamplona para la recepción del requerimiento, en estos horarios de atención:</p> <p>Del día lunes al viernes</p> <p>8:00 a.m. a 12:00 m. y</p> <p>2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Horario de atención administrativa al público sede Pamplona</p> <p>Correo Postal</p> <p>Corresponde a todas las informaciones o requerimientos que se hacen llegara a las dependencias de la Universidad de Pamplona por intermedio de los correos certificados a la ventanilla única de recepción de correspondencia de la Universidad de Pamplona por intermedio de los correos certificados, Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia de la Universidad de Pamplona está ubicada en la dirección: Km 1 Vía Bucaramanga Ciudad Universitaria, edificio FP Francisco de paula Santander, segundo piso, Pamplona – Norte de Santander</p>
Atención virtual
<p>Garantizando la óptima atención a las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de forma virtual como alternativa, está disponible el sistema de PQRSD, por el cual todas las personas podrán ejercer sus derechos.</p> <p>Enlace del aplicativo PQRSD:</p> <p>http://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/grsIG/index.jsp</p> <p>Correo electrónico: atencionalciudadano@unipamplona.edu.co</p> <p>App Play Store: PQRSD-UP</p> <p>Chat: a través de los siguientes enlaces:</p> <p>https://tawk.to/chat/618304b86bb0760a4941063f/1fjjsksnu</p> <p>https://soporte.unipamplona.edu.co/chatunipamplona/chat.php?code=U0VSVkVSUEFH</p> <p><u>RQ</u></p>

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	17 de 31

Atención telefónica
<p>Para la atención a los usuarios(as) hay tres distintos números telefónicos a los cuales se pueden comunicar para recibir atención al ciudadano.</p> <p>Teléfono de Universidad de Pamplona: 5685303, 5685304</p> <p>Teléfono de la oficina de atención al ciudadano y transparencia:</p> <p>Celular: 315 342 9495</p>

Nota: Datos tomados de la Universidad de Pamplona en el apartado de la OACT (universidad de Pamplona, 2021)

a. Canal de recepción de PQRSDf de forma escrita

Es el mecanismo por el cual la comunidad universitaria o la comunidad en general pueden interponer su respectivo PQRSDf de forma escrita por medio del formato FDE.AT-01 que se encuentra en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.

b. Módulo PQRSDf

La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades se desarrolla a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Pamplona, la cual se constituye en una dependencia que permite intercomunicación con las demás dependencias de la institución.


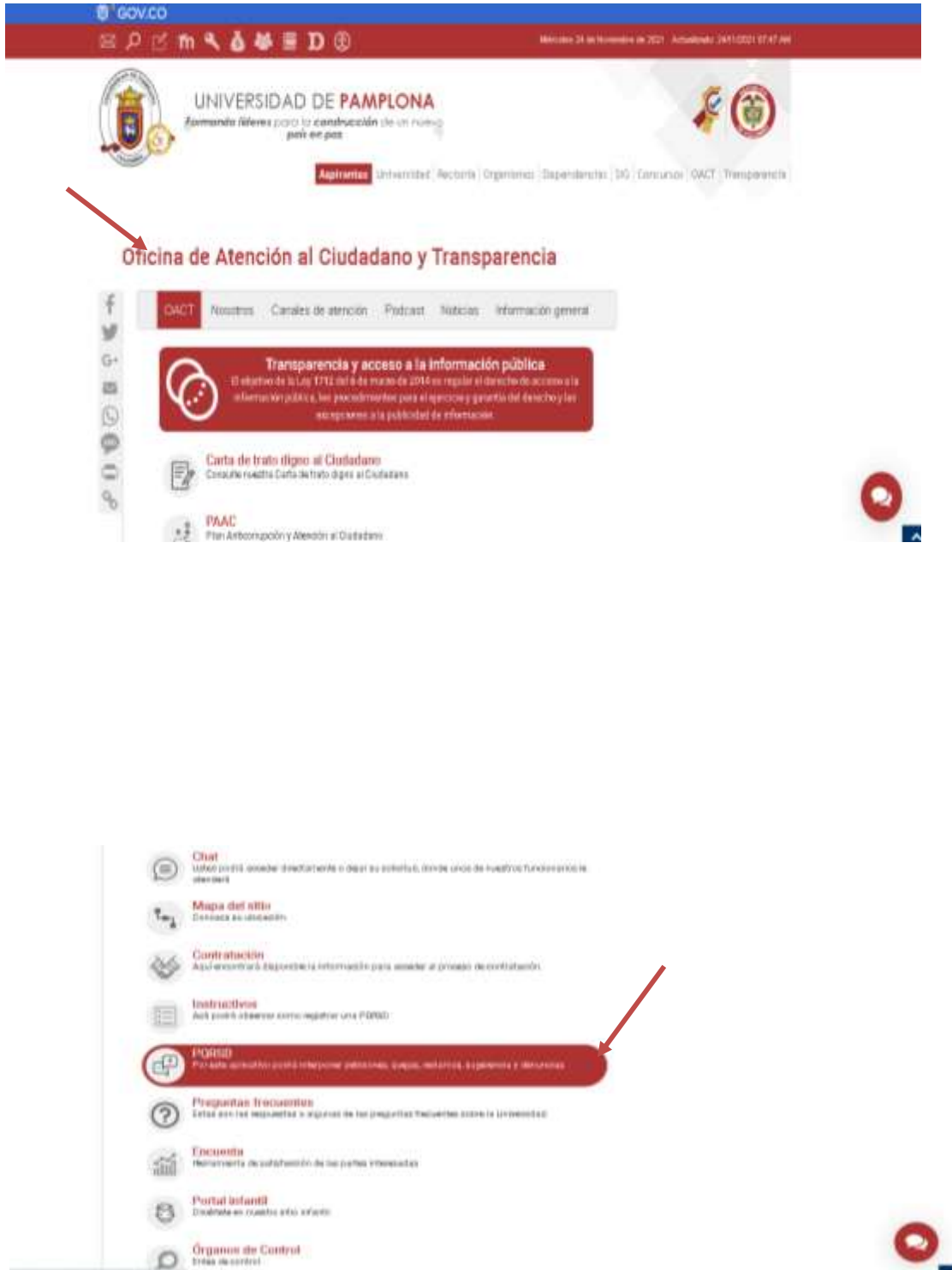

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	18 de 31

Figura 1. PQRSD



The image shows a screenshot of the Universidad de Pamplona website. At the top, there is a navigation bar with the 'GOV.CO' logo and various utility icons. Below this is the university's header with its logo and the motto 'Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz'. A secondary navigation bar lists links such as 'Inicio', 'Universidad', 'Rectoría', 'Organismos', 'Dependencias', 'DG', 'Concursos', 'OACT', and 'Transparencia'. The main content area is titled 'Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia'. It features a sub-navigation bar with 'OACT', 'Nosotros', 'Canales de atención', 'Podcast', 'Noticias', and 'Información general'. A prominent red banner highlights 'Transparencia y acceso a la información pública' with a brief description of the 1712 law. Below this are links for 'Carta de trato digno al Ciudadano', 'PAAC', and 'Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano'. A sidebar on the left contains a list of services: 'Chat', 'Mapa del sitio', 'Contratación', 'Instructivos', 'PQRSD' (highlighted with a red arrow), 'Preguntas frecuentes', 'Encuesta', 'Portal Infantil', and 'Órganos de Control'. A red arrow also points to the 'PQRSD' link in this sidebar.

*** INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA***

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	19 de 31



Nota: Las figuras corresponden al procedimiento para ingresar en el aplicativo de la universidad de Pamplona con la finalidad de atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (aplicativos.unipamplona, 2021)


11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La función de la encuesta de satisfacción es poder medir la calidad del servicio brindado a los ciudadanos y sobre todo saber si después de recibir los servicios quedaron satisfechos. Siendo la herramienta para evaluar la satisfacción de las partes interesadas que acuden a los servicios de nuestra alma mater. No obstante, el enlace para poder acceder a la misma es:

<http://serviciosacademicos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/ATENCI%C3%93N>

Figura 2

Encuesta para medir la satisfacción en los servicios de la Universidad de Pamplona.

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	20 de 31



Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio *

Servicio y/o producto solicitado *

Parte interesada *

Género *

Evalúe los siguientes ítems *	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Insatisfecho
Q1. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q2. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q3. El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q4. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Nota: la figura muestra la encuesta de satisfacción de la Universidad de Pamplona (servicios académicos unipamplona, 2021)

12. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, los cuales se establecen en la carta del trato digno al ciudadano (Universidad de Pamplona, 2020)

a. Derechos de los Ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	21 de 31

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.


	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	22 de 31

b. Deberes de los Ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

c. Deberes de las Autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	23 de 31


atender cómoda y ordenadamente al público.

- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

13. ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD

Recomendaciones generales para atender a ciudadanos en situación de discapacidad (cámara de comercio de Medellín, 2019):

- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia o de los profesionales del área de experiencia de clientes, según el caso,

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	24 de 31

procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.


- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

a. Discapacidad física (**Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.**) **Cámara de comercio de Medellín, (2019):**

- No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
- Si el puesto desde el cual realiza la labor es alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.
- La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

b. Discapacidad visual. **Cámara de comercio de Medellín, (2019):**

- Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.
- Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	25 de 31

acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.

- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.

- Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.

- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.

- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.


- En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.

- Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.

- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

c. Discapacidad Auditiva. **Cámara de comercio de Medellín, (2019):**

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	26 de 31


ir señalando la información de tal manera le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.

d. Discapacidad Intelectual. **Cámara de comercio de Medellín, (2019):**

- Si el cliente tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones, ni juicios.
- A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir o permitir la asistencia de un tercero acompañante.

Atención a personas alteradas. **Departamento Nacional de Planeación (2013)**

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo, ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	27 de 31


consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

14. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Departamento Nacional de Planeación (2013)

- Respeto: Todos los seres humanos merecen ser reconocidos y valorados sin distinción alguna aceptando sus diferencias.
 - Amabilidad: La cortesía y la sinceridad generan un buen servicio.
 - Confiabilidad: La información es válida, veraz y acorde a las normas.
 - Empatía: Colocarse en el lugar de los demás le permitirá comprender con mayor precisión las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.
- Inclusión: Todos reciben la atención con calidad sin discriminación alguna por su raza, genero, ideologías, orientación sexual, entre otros.
 - Efectividad: Brinda solución a la información requerida.
 - Oportuno: Se da solución en el momento requerido, cumpliendo con los términos establecidos y con agilidad en los trámites.

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	28 de 31

15. GLOSARIO

Estudiante: persona inscrita a un pregrado, tecnología o posgrado

Docente: Profesional que se dedica a impartir conocimiento a estudiantes de modalidad de pregrado o posgrado.

Personal externo: individuo que no pertenece a la Universidad de Pamplona, pero si hace uso de los servicios ofrecidos.

Administrativo: personas que pertenecen a la institución educativa de la Universidad de Pamplona desarrollando funciones relacionadas a las distintas oficinas que componen a la organización.


16. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aeronáutica Civil. (24 de mayo de 2018). Manual y Protocolo de atención al Ciudadano
 Artículo 19 de la Declaración Universal de los derechos humanos. (1948, 10 de diciembre)
 Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Artículo 21 ley 1755 de 2015 (2015,30 de junio) Secretaria del senado.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. (2019). Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf

Cámara Medellín (2019) Protocolo para la atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Transparencia/Documentos/2019/Protocolo_atencion_%20personas_en_situaci%C3%B3n_de_discapacidad_CCMA.pdf

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	29 de 31

Carranza, A. (2021). Aprende qué es una aplicación web y ¡crea una que logre más descargas que WhatsApp! *Blog crehana*.

<https://www.crehana.com/co/blog/desarrollo-web/aplicacion-web-que-es/>

Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 23, 74 y 209. Obtenido de Gaceta Constitucional No 116 de 1991

Constitución Política de Colombia [Const].7 de julio de 1991 (Colombia).

Departamento Nacional de Planeación (2013) Protocolos de servicio al ciudadano.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2013). Protocolos de servicio al ciudadano.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Documento virtual de la convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Documento virtual del Servicio Nacional de la Discapacidad.

Gobierno Nacional (2021) Resolución 054 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública.

Gobierno, B. (s.f.). Servicio al Ciudadano. (DNP, Productor, & DNP) Obtenido de Servicio al Ciudadano:

<https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/ProgramasestrategicosparaelBuenGobierno/ServicioalCiudadano.aspx>

Ley 1474 del 2011 (2011, 12 de Julio) Congreso de Colombia. Presidencia de la república.


<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%201474%20de%2012%20de%20Julio%20de%202011.pdf>

Ley 1564 de 2012 (2012,12 de Julio) Secretaria del senado

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html

Ley 1581 de 2012 (2012, 17 de octubre) Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981#:~:text=Si%20el%20reclamo%20resulta%20incompleto%2C%20se%20requerir%C3%A1%20al,requerida%2C%20se%20entender%C3%A1%20que%20ha%20desistido%20del%20reclamo.>

	Manual de Atención al Ciudadano	Código	MDE.AT-01 v.00
	Universidad de Pamplona	Página	30 de 31

Ley 1712 del 2014 (2014, 6 de mayo) Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Ley 1755 del 2015 (2015) Universidad de Pamplona.

https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_272/recursos/generaI/10032021/ley1755.pdf

Ley N° 1755. Constitución Política de Colombia. Artículo 23, Santafé de Bogotá, Colombia, 2015.

Norma técnica de calidad en la gestión pública. (2009). *Universidad del Atlántico*.

<http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

Planeación, D. N. (s.f.). DNP. Obtenido de DNP: www.servicioalciudadano.gov.co

PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

(2020, 26 junio). Museo Casa de la Memoria.

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/pqrsolicitud-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>

[Procuraduría General de la Nación. \(2019\). Guía integrada del modelo de atención al ciudadano.](#)

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Gu%C3%ADa%20Amigable%20Procuradur%C3%ADa%20V2.pdf>

Proyecto de ley 063 de 2018 (2018, 01 de agosto) Cámara de representantes de Colombia. <https://www.camara.gov.co/lenguaje-claro>

Resolución 054 de 2017(2017, 30 de enero) Departamento de la función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85374>


[Universidad de Nariño. \(2021\). Sistema de PQRS'F Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. <https://www.udenar.edu.co/pqrsf/>](#)

Universidad de Pamplona. (2021). Encuesta de satisfacción. *Plataforma de Universidad de Pamplona*.

<http://serviciosacademicos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/P%C3%9ABLICO>

Universidad de Pamplona. (2021). Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. *Plataforma de Universidad de Pamplona*.

<http://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/grsIG/index.jsp>

	Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona	Código	MDE.AT-01 v.00
		Página	31 de 31

17. Historia De Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación