



**Uptc**

Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
DE ALTA CALIDAD  
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

# ESQUEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Uptc

Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
DE ALTA CALIDAD  
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención del Ciudadano, pone a su disposición el esquema de atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los Usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

Lo anterior, en desarrollo de las políticas de participación ciudadana, mejoramiento continuo, transparencia y prevención de la corrupción, gestión oportuna, racionalización de trámites y colaboración institucional.

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Agradece su participación en éste canal de comunicación, con la convicción de que su aporte permitirá el mejoramiento de la entidad ya que es importante conocer sus fallas a fin de tomar las acciones de mejora, así como también, recibir el reconocimiento por los logros obtenidos.



## **PARA QUE SIRVE EL ESQUEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?**

Para que la ciudadanía en general pueda a través de los medios dispuestos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia realizar los siguientes tramites:

- ✓ Presentar requerimientos como consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias verbales o escritas.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación, reclamación o requerimiento.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en el procedimiento de los requerimientos presentados ante la Entidad.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.



## **COMO ES EL ESQUEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?**

El canal de Atención al ciudadano es administrado por el Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención del Ciudadano de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Cada una de las solicitudes recibidas es respondida en un plazo no mayor a tres días hábiles. Las solicitudes de acuerdo al procedimiento serán remitidas a la Unidad Académico/ Administrativo para la verificación de los hechos y para que emita oportunamente la respuesta en los casos en que sea necesario.

El Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención del Ciudadano de la Universidad Pedagógica y Tecnológica realizará el seguimiento al trámite del requerimiento.

Finalmente remite al Usuario la respuesta del requerimiento.



# ESQUEMA

1

**Radicación**

2

**Recopilación y Análisis de documento**

3

**Registro/Seguimiento**

4

**Contestación**

5

**Notificación**



# ESQUEMA

## 1

### Radicación



Al radicarse un requerimiento por documento escrito, correo electrónico, formulario en línea formato único de radiación, chat, Buzón; se verifica que cuente con los datos mínimos de quien radica, como petición, hechos, dirección de domicilio o correo electrónico para notificaciones; (da constancia de haberlo presentado).

Seguido radica en el cuadro de registro interno; hace entrega del requerimiento al Profesional Universitario para que analice competencia e indique el trámite correspondiente.

Si el requerimiento se hace verbal se dará contestación de la misma forma o se transcribirán los datos al formato único de radiación para su debida contestación.

Si el requerimiento es hallado dentro de algún buzón físico se registrará en el formato y se entregara al Profesional Universitario encargado de dar inicio al tramite.



## 2

### **Recopilación y Análisis de documento**

El Profesional Universitario analiza el requerimiento, mediante un estudio fáctico y jurídico, con el fin de determinar el trámite a seguir.

-Establece tipo de requerimiento.

-Asigna número de radicación. –

Redacta Oficio para el Usuario, indicando inicio al trámite, número de radicación y contestación completa o parcial al objeto del requerimiento.

Si la respuesta debe ser dada por alguna Unidad Académico administrativa le informara al Usuario.

Redacta oficio dirigido a la Unidad Académico Administrativa informando de la existencia del requerimiento y redacta la solicitud de investigación de los hechos para que emita la respuesta.



# 3

## Registro / Seguimiento



Se registra las actuaciones en el formato de registro de trámite de requerimientos.

El Profesional Responsable del Grupo de Atención Ciudadano o a quien este comisione, podrá constatar la veracidad de los requerimientos recibidos, podrá practicar visitas a cualquier dependencia de la Universidad y requerir la información que sea necesaria, sin que pueda oponérsele reserva alguna.

El profesional del Grupo de Atención al Ciudadano tendrá acceso a la información, recibirá asistencia técnica para la comprensión de los asuntos especializados; podrá solicitar las explicaciones relacionadas con el caso y citar a la(s) persona(s) para que rinda(n) testimonio sobre los hechos objeto de indagación, elaborando un acta de lo sucedido.





# 3

## Registro / Seguimiento



Se podrán practicar visitas de observación de hechos o de solicitud de información, en las que no se requiere elaborar acta. En todo caso, el funcionario del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias dejará constancia por escrito del resultado, según lo percibido en la Dependencia visitada en el formato.



# 4

## Contestación



Las respuestas que se den a las solicitudes deberán estar acordes con lo solicitado. Queda prohibida toda forma de respuesta evasiva.

El profesional del Grupo de Atención al Ciudadano analiza la respuesta de la unidad académico administrativa y/o de los documentos aportados; mediante un estudio fáctico y jurídico, con el fin de determinar :

- Si los documentos obrantes son suficientes para emitir un Pronunciamiento de fondo, lo realizara por medio de Auto según Formato.
- Si por el contrario ve la necesidad de solicitar más documentos probatorios redacta el oficio haciendo la solicitud y redacta oficio que comunica al usuario.
- Se realizara seguimiento cuando así se requiera. Registrando la información en Formato.



Uptc

Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
DE ALTA CALIDAD  
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

## 5 Notificación

El profesional del Grupo de Atención al Ciudadano, comunica al Usuario la decisión proferida mediante Auto por notificación Personal que se realizará según Formato o mediante Notificación por Aviso según Formato.

Finalmente envía encuesta para medir la satisfacción del Usuario frente al servicio prestado, dado mediante link o formato.

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
PROCESO: GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES  
PROCEDIMIENTO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS  
NOTIFICACIÓN PERSONAL DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE  
DEFINEN SITUACIONES PARTICULARES

SIG

Código: A-ED-P04-F04	Versión: 03	Página 1 de 1
----------------------	-------------	---------------

ASUNTO:  
RADICACIÓN N°:  
USUARIO:  
DEPENDENCIA O FUNCIONARIO:  
FECHA DE INICIO :  
ASUNTO: ( DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL DE...)

Ante la secretaría de la Oficina Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se hizo presente el (la) señor(a) NOMBRE DEL NOTIFICADO (identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ siendo las \_\_\_\_\_ A.M.// P.M. con el fin de notificarse personalmente del contenido de.....( Acto Administrativo) de fecha \_\_\_\_\_ ( ) de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_ (201...), emitido por esta dependencia, en donde se ordena .....

Se le hace entrega al notificado de copia del Acto Administrativo y se le hace saber que contra la referida decisión no procede recurso alguno y que las diligencias quedan a su disposición en esta secretaría, para consulta y/o estudio.

Para constancia firman:

NOTIFICADO: NOMBRE DEL NOTIFICADO  
CC N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

NOTIFICÓ: NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE NOTIFICA  
CC N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
AUXILIAR/ SECRETARÍA EJECUTIVA  
Quejas, Reclamos y Sugerencias Uptc

# MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

[http://www.uptc.edu.co/quejas\\_reclamos\\_sugerencias/medios.html](http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html)



**CHAT UPTC**

**Ingrese**

**Horario de atención:**

Lunes y jueves 9:00 a.m. - 10:00 a.m.

**HORARIO DE ATENCIÓN**

**Personal y Telefónico**

**Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.**



**En forma personal:**

Edificio Administrativo  
1 Piso Tunja - Boyacá



**Línea Gratuita**

018000 918782



**Correo Electrónico**

quejas.reclamos@uptc.edu.co



Telefax: (7) 440585



**Formulario en línea**

Sugerencia, queja,  
reclamo, consulta o denuncia



Conmutador

(7)405626  
Ext.:2580



**BUZONES FÍSICOS**





# FORMATO IMPRESO PARA PRESENTAR REQUERIMIENTOS

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
PROCESO: GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES  
PROCEDIMIENTO: QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y CONSULTA  
FORMATO PARA PRESENTAR QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA CON CONSULTA O DERECHO DE PETICIÓN  
Codigo: A-ED-P04-F01 Versión: 03 Página 1 de 2

FECHA: \_\_\_\_\_ 

RADICACIÓN			
------------	--	--	--

AUTORIZO Y ESTOY DE ACUERDO CON QUE LOS DATOS PERSONALES				SI	NO
SUMINISTRADOS SEAN DE USO PÚBLICO					

**DATOS PERSONALES:**  
 NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
 DOCUMENTO IDENTIFICACION: 

C.C.	T.I.	OTRO
------	------	------

 NUMERO: \_\_\_\_\_  
 FECHA DE EXPEDICIÓN DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
 MEDIO DE RESPUESTA: 

DOMICILIO	EMAIL	TELÉFONO
-----------	-------	----------

 \_\_\_\_\_

AUTORIZACION NOTIFICACION VIA CORREO ELECTRONICO, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la ley 1437 de 2011 2011. 

SI	NO
----	----

 \_email: \_\_\_\_\_

USUARIO  

ESTUDIANTE	GRADUADO	DOCENTE	EMPLEADO	CONTRATISTA	PADRE DE FAMILIA	PARTICULAR	OTRO- CUALZ
------------	----------	---------	----------	-------------	------------------	------------	-------------

**PERSONA O DEPENDENCIA CONTRA LA QUE SE DIRIGE**  
 NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
 DEPENDENCIA O FACULTAD: \_\_\_\_\_

**TIPO DE DOCUMENTO**  

QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	OTRO- CUALZ
-------	---------	------------	----------	----------	---------------------	-------------

**MEDIO DE PRESENTACION**  

ESCRITO	PERSONAL	EMAIL	DOCUMENTO	OTRO- CUALZ	HORA: _____
VERBAL	PERSONAL		TELEFONICO		HORA: _____

**PETICIÓN**


**DOCUMENTOS DE PRUEBAS O ANEXOS**


MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
PROCESO: GESTIÓN ELECTORAL, DOCUMENTAL Y DE PETICIONES  
PROCEDIMIENTO: QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y CONSULTA  
FORMATO PARA PRESENTAR QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA CON CONSULTA O DERECHO DE PETICIÓN  
Codigo: A-ED-P04-F01 Versión: 03 Página 2 de 2

**HECHOS QUE FUNDAMENTAN PETICION**


Firma: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Documento: \_\_\_\_\_

**FUNCIONARIO QUE RECIBE:**  
 FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_





Uptc

Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
DE ALTA CALIDAD  
MULTICAMPUS  
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

# FORMATO EN LÍNEA PARA PRESENTAR REQUERIMIENTOS

<http://pqr.uptc.edu.co/>

## Formulario de Contacto. Peticiones, Quejas y Reclamos UPTC

Estimados Usuarios: El Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, les da una bienvenida y les reitera que es de nuestro interés conocer sus inquietudes frente a los servicios que esta Institución presta, lo cual será de gran importancia teniendo en cuenta que contribuye al mejoramiento continuo.

Usuario	<input type="text" value="-- Por favor seleccione uno --"/>
Clase de petición	<input type="text" value="-- Por favor seleccione una --"/>
Nombres y Apellidos	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Número teléfono fijo	<input type="text"/>
Número teléfono celular	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>



**Uptc**  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
**DE ALTA CALIDAD**  
MULTICAMPUS  
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN

[quejas.reclamos@uptc.edu.co](mailto:quejas.reclamos@uptc.edu.co)

Teléfono 740 5626 Ext. 2580

Línea Gratuita 01 8000 918782

