

## 1. OBJETIVO

Administrar las peticiones de los ciudadanos mediante la articulación de los medios y metodologías de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de dar al ciudadano respuestas claras, oportunas y útiles en el ejercicio de sus derechos.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSDYF continua con la clasificación y validación de las peticiones y termina con seguimiento al trámite y estado de las peticiones del ciudadano.

## 3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

**Clasificación de solicitudes:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones.

**Consulta de Habeas Data:** Solicitud de información personal, solicitud de datos personales, solicitud de finalidades del tratamiento de datos personales, solicitud de copia de autorización para el tratamiento de datos personales.

**Denuncia:** Derecho que tiene toda persona de dar a conocer a las autoridades la ocurrencia de un hecho punible, del cual tenga conocimiento.

**Derecho de Petición:** El derecho de petición es un derecho que la Constitución Política en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Derecho de Petición en Interés General:** El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

**Derecho de Petición en Interés Particular:** Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Unidades Tecnológicas de Santander. Las Peticiones que en interés particular se realicen a las Unidades Tecnológicas de Santander, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

**Felicitación:** Comentario positivo, elogio o manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Participación ciudadana:** Actividades de cooperación, control o consultas realizadas por ciudadanos ante instituciones, para trámites, solución de dudas o acceso a servicios.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**Peticiones de documentos:** Se entiende por petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter públicos, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.

**Queja:** 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.

**PQRSDYF:** Corresponde a la abreviatura de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación.

**Reclamante o Quejoso:** Es la persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.

**Reclamo:** 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.

**Reclamo de Habeas Data:** Corrección de datos personales, Actualización de datos personales, Supresión de datos personales y revocatoria de la autorización de tratamiento, Advertencia de presunto incumplimiento de la ley de protección de datos.

**Solicitud de Información:** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a las Unidades Tecnológicas de Santander y sus distintas dependencias. Deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa.

**Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.

**Usuario. Persona o institución que recibe un bien o un servicio.**

#### 4. RESPONSABLE

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano y Equipo de Trabajo; jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos de Trabajo de las UTS.

## **5. GENERALIDADES**

Las Unidades Tecnológicas de Santander conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante la resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017 por medio de la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”, creo el Grupo de Atención al Ciudadano, designándolo como responsable de la atención, orientación, apoyo y asesoramiento a los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones en las Unidades Tecnológicas de Santander.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano es igualmente el encargado de llevar el respectivo control, seguimiento y generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas.

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con los siguientes canales de canal de atención con los ciudadanos y demás grupos de interés:

### **CANAL PRESENCIAL**

Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. Está integrado por el punto de atención: Sede Principal Bucaramanga Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas - Bucaramanga - Santander – Colombia.

### **CANAL TELEFÓNICO**

Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por el siguiente punto de Atención: Sede Principal Bucaramanga PBX (+57 6) 917700.

### **CANAL ESCRITO**

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares de fácil acceso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Institución.

### **CANAL VIRTUAL**

El canal virtual de las Unidades Tecnológicas de Santander está integrado por dos componentes: el Chat institucional y el correo electrónico. Mediante el chat institucional se informa a los usuarios sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla las UTS, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real. Mediante el correo institucional de PQRDSYF los usuarios radican PQRSDYF, los cuales se radican, tramitan y se realiza el respectivo seguimiento. En ese orden de ideas los puntos de atención del canal virtual son:

Correo Electrónico [peticiones@correo.uts.edu.co](mailto:peticiones@correo.uts.edu.co), Chat en línea y Formulario Electrónico PQRSDYF.

## **TRÁMITE, REGISTRO Y RESPUESTA DE CONSULTAS O RECLAMOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE DATOS**

El titular de los datos personales tiene derecho a presentar ante las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, consultas y/o reclamos, previa validación de su identidad por parte del funcionario que le atienda. Las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, responderán la consulta y/o reclamo por el medio que tenga disponible.

De igual forma, las consultas y/o reclamos de habeas data, recibidos y contestados en las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, serán registrados en el Formato F-GA-33, esto permitirá realizar seguimiento a las gestiones realizadas.

En todo caso se procederá de la siguiente manera:

**CONSULTAS HABEAS DATA.** Los titulares o sus apoderados podrán solicitar se consulte la información personal que repose en las bases de datos o archivos de las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, dicha consulta será atendida previa revisión en los sistemas de información y/o bases de datos y se suministrarán los datos vinculados con la identificación del titular, de acuerdo a la legislación vigente y a las disposiciones del presente protocolo.

**RECLAMOS HABEAS DATA.** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Aportando por lo menos la siguiente información y los documentos que soporten su diligencia:

- Identificación del titular
- Descripción de hechos en que se fundamenta el reclamo
- Dirección de envío de correspondencia

Si la persona o área que recibe la solicitud o el área competente para su gestión, determinan que la consulta o reclamo de habeas data, está incompleto(a) y que no podrá atenderse a razón de no acreditación del solicitante o insuficiencia de requisitos para dar respuesta, se deberá informar al solicitante el motivo por el cual no se podrá atender y le requerirá la subsanación de las carencias identificadas, utilizando el FORMATO F-GA-33. Si transcurridos dos (2) meses, el solicitante no subsana las fallas, la consulta o reclamo se entenderá desistida.

## **SUPRESIÓN DE DATOS Y/O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER como Responsable o Encargado, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, siempre observando los siguientes lineamientos:

- a) Una vez recibida la solicitud de manera completa, se deberá revisar si existe algún impedimento legal o normativo para poder realizar la supresión.

- b) En caso de haber impedimentos, se debe informar al Titular los motivos por los cuales no pudo darse trámite a la solicitud.
- c) Si no existe ningún impedimento y los datos se encuentran en bases de datos digitales, la solicitud se remitirá al administrador de la base de datos, quien verificará la existencia de los datos del Titular y procederá a suprimirlos registrando la ejecución del procedimiento.
- d) Si los datos se encuentran en bases de datos físicas, se le debe notificar al encargado del respectivo archivo para que realice la respectiva supresión, registrando lo realizado. Cuando los datos se encuentren en documentos individuales, se recomienda destruirlos mediante picado del papel.
- e) Una vez se realice la supresión, deberá informársele mediante comunicación oficial al solicitante sobre la supresión realizada.

### **DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

El suministro de datos personales de Niños, Niñas y Adolescentes es de carácter facultativo, tanto para ellos, como para quienes actúen en su nombre. En las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, se velará por el uso adecuado de los datos personales de los Niños, Niñas y Adolescentes y respetará en su tratamiento el interés superior de aquellos, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.

### **6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

MA GA-01 Manual de Atención al Ciudadano  
Resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017 “por medio de la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander”.

### **7. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN**

#### **7.1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y SEGUIMIENTO DE PQRSDYF PRESENTADAS EN EL CANAL PRESENCIAL / ESCRITO.**

Las Unidades Tecnológicas de Santander cuenta con una ventanilla única de correspondencia para la recepción, distribución, respuesta y consulta de las comunicaciones oficiales, mediante la cual se facilita el control sobre la entrada y salida de los documentos, logrando de esta manera contribuir al desarrollo y ejecución de los procesos de gestión documental de la Entidad. Así mismo se registran y tramitan las PQRSDYF recepcionadas en los buzones de sugerencias ubicados en la institución.

El Grupo de Atención al Ciudadano registra las comunicaciones oficiales y realiza seguimiento y control sobre las mismas, así:

<b>No. ACTIVIDAD</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1	Recibir la PQRSDyF	Recibir la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación presentada por los usuarios.	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano Responsables en las dependencias y/o	F-GA-07 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones

No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			Sedes Regionales	
2	Remisión PQRSDyF	Escanear el documento y remitir requerimiento a través del correo electrónico al competente, quien dará contestación y enviará la respuesta al peticionario con copia	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano.	Correo Electrónico
3	Seguimiento de PQRSDyF	Cuando sea necesario, podrá enviarse señales de alerta a través de correo electrónico y fecha límite de respuesta.	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano.	Correo Electrónico
4	Comunicación Respuesta no efectiva	Una vez cumplido el término de ley y no se registre respuesta alguna en los canales de comunicación de la Oficina de Atención al Ciudadano y por parte de la dependencia responsable de dar contestación, se procederá a comunicar a la oficina de Secretaría General de las UTS para que oficie y proceda conforme a la ley.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Correo Electrónico
5	Elaboración informe trimestral	Elaborar informe trimestral estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas y realizar su publicación en la página web de la Institución.	Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano	Informe trimestral

### 7.1.2 REGISTRO Y TRAMITE DE ATENCIÓN EN EL CHAT INSTITUCIONAL Y CANAL TELEFÓNICO

No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Radical consulta o requerimiento	Radical la solicitud de información o consulta, asignarle consecutivo, identificar la clase de solicitud, tipificar la solicitud en el formato Registro de Solicitudes y Consultas F-GA-52	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano.	F-GA-52 Registro de Solicitudes y Consultas
2	Suministrar información	Suministrar la información solicitada por el usuario, conforme a los lineamientos	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano.	Manual de Atención al Ciudadano

**ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O  
FELICITACIONES**

No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		y protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano.		
3	Elaboración informe trimestral	Elaborar informe trimestral estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano	Informe trimestral PQRDFyS

**7.1.3 TRÁMITE, REGISTRO Y RESPUESTA DE CONSULTAS O RECLAMOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE DATOS**

No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Radical consulta o reclamo de habeas Data	Radical la solicitud o consulta, asignarle consecutivo, identificar la clase de solicitud, tipificar la solicitud y remitirla a la Oficina competente para su respectivo trámite.	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano.	F-GA-33 Radicación, Seguimiento y Control de los Derechos de Petición
2	Remisión y seguimiento consulta o reclamo de habeas Data	Escanear el documento y remitir requerimiento a través del correo electrónico y después en forma física a la persona competente de dar respuesta (solicitar firma de recibido), quien dará contestación y enviará la respuesta al peticionario con copia oculta al correo <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a> del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General. Nota: Cuando sea necesario, podrá enviarse señales de alerta a través de correo electrónico, indicando consecutivo y fecha límite de respuesta.	Personal de apoyo Grupo de Atención al Ciudadano.	Correo Electrónico
4	Verificación de Acreditación del solicitante consulta o reclamo de habeas Data	Si se determina que la consulta o reclamo de habeas data, está incompleto(a) y que no podrá atenderse a razón de no acreditación del solicitante o insuficiencia de requisitos para dar respuesta, se deberá informar al solicitante el motivo por el cual no se	Responsables Jefes de Oficina / Coordinadores de Grupo	F-GA-54 Respuesta Titular No Acreditado

No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		podrá atender y le requerirá la subsanación de las carencias identificadas, mediante el formato F-GA-54 respuesta titular no acreditado. Si transcurridos dos (2) meses, el solicitante no subsana las fallas, la consulta o reclamo se entenderá desistida.		
5	Comunicación Respuesta no efectiva	Una vez cumplido el término de ley y no se registre respuesta alguna en los canales de comunicación de la Oficina de Atención al Ciudadano y por parte de la dependencia responsable de dar contestación, se procederá a comunicar a la oficina de Secretaría General de las UTS para que oficie y proceda conforme a la ley.	Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano	Correo Electrónico
6	Elaboración informe trimestral	Elaborar informe trimestral estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano	Informe trimestral PQRDFyS

## 8. CONTROLES OPERACIONALES

MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	EVIDENCIA (Formatos, documentos, etc.).
Seguimiento	Diario	Grupo de Atención al Ciudadano	F-GA-33 Radicación, Seguimiento y Control de los Derechos de Petición.
Seguimiento	Diario	Grupo de Atención al Ciudadano	F-GA-52 Registro de Solicitudes y Consultas
Seguimiento	Trimestral	Grupo de Atención al Ciudadano	Informe trimestral PQRDFyS

## 9. ANEXOS

N. A.

**10. HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA
01	EMISIÓN INICIAL	N/A	Octubre de 2006
02	Se genera identificación en los registros de la actividad 1. Se actualiza el desarrollo de las actividades: 2, 3, 4, 6, 9, 10, 11, y 12	114	Noviembre de 2007
03	Se suprime la actividad 2 y se ajusta a la norma GP 1000	183	Noviembre de 2008
04	Ajustes del proceso en las actividades del procedimiento y los registros al Sistema Integrado de Gestión	190	Abril de 2009
05	Ajuste a las actividades del procedimiento	217	Noviembre de 2010
06	Se modifica el responsable de las actividades del procedimiento y se incluyen dos numerales el 4.1 TRAMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA, Y FELICITACIÓN y el numeral 4.2 TRAMITE PARA BUZÓN DEPQRSDYF, conforme a lo estipulado en la Resolución 02-341 de abril de 2016(Manual de PQRSDYF).	465	Agosto de 2016
07	Se modifican las actividades 5 y 6 del numeral 4.1 TRAMITE DE LA PETICIÓN QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA DENUNCIA y las actividades 1, 2, 3, 4, 5,6 del numeral 4.2 TRAMITE PARA BUZÓN DE PQRSDYF.	500	Marzo de 2017
08	Se modifica el objeto del procedimiento, se agregan nuevas definiciones y se modifican las actividades de los numerales 4.1 y 4.2	567	Diciembre de 2017
09	Se modifica el objeto del procedimiento y se agregan dos nuevas definiciones con el fin de lograr el requisito de contar con indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Y precisar el enfoque a la participación ciudadana.	696	Octubre de 2019
10	Se modifica el procedimiento teniendo en cuenta los diferentes canales de atención y la normatividad de Consultas y Reclamos de Habeas Data.	005	Febrero de 2021
11	Eliminación de flujograma	032	Mayo de 2024
12	Eliminación del NUMERAL 7.1.2 RECEPCIÓN, TRÁMITE DE PQRDS y F PRESENTADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIA, teniendo en cuenta que las SUGERENCIAS están inmersas dentro del Formulario de PQRDSYF que se encuentra en la página Web Institucional y complementar la información del procedimiento expresando los nombres y códigos de los registros	041	Abril de 2024