



**MANUAL Y  
PROTOCOLOS  
DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO  
DE UNITRÓPICO**

---

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo General.....	2
2. Normativa .....	2
3. Definiciones .....	3
4. ASPECTOS GENERALES PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNITRÓPICO. ....	4
5. CANALES DE ATENCIÓN .....	7
5.3. Peticiones por medios electrónicos: .....	¡Error! Marcador no definido.
5.4. Requisitos de información asociados con las peticiones .....	8
5.6. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas .....	9
5.7. Desistimiento de la petición.....	10
5.8. Competencia.....	10
5.9. Trámite para responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.....	10
5.10. Desatención a las peticiones .....	11
5.11. Notificaciones Personales.....	11
5.12. Recursos .....	11
5.15. Recurso de Queja:.....	12
5.16. Requisitos para la interposición de recursos .....	12
5.17. Interponerse dentro del plazo legal: .....	12
5.18. Sustentarse con expresión: .....	12
5.19. Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer. ....	12
5.20. Decisión de los recursos.....	13
6. ATENCIÓN PRESENCIAL .....	13
7. ATENCIÓN PREFERENCIAL: .....	14
7.1. Atención a personas encolerizadas, molestas, irritadas, contrariadas: .....	15
8. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UNITRÓPICO .....	15
9. ATENCIÓN VIRTUAL .....	16
10.1 Buzones de sugerencias .....	18
11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS. ....	19
13. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SON: .....	22

## 1. Objetivo General

Definir los parámetros específicos que favorezcan la mejora continua en la atención al ciudadano a través de los diversos canales provistos por la Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico. El propósito es ofrecer un servicio de excelencia que garantice la satisfacción del usuario, fortaleciendo así la imagen institucional y promoviendo una cultura de calidad en el servicio.

## 2. Normativa

La siguiente normatividad es la que dirige la atención al Ciudadano entre otras:

- Constitución Política de Colombia de 1991 en el Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales, en el Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable. El artículo 209 cita que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- Ley 30 de 1992. Régimen de Educación Superior.
- Ley 87 de 1993. Normas de Control Interno, artículo 1.
- Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único, Artículo. 34, Numerales 19 y 34
- Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites, artículo 81.
- Ley 1437 de 2011. Derecho de Petición artículo 4, artículo 31.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, Artículo 73, Artículo 76.
- Ley 1712 de 2014. Derecho de acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015. Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.
- Decreto 0019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Decreto 491 de marzo de 2020, medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de servicios en el marco de estado de emergencia económica.
- Resolución 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

- Resolución 2893 diciembre 2020, “Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones”.

### 3. Definiciones

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- **VUR:** Ventanilla Única de Radicación
- **Ciudadano:** Persona para la cual prestan servicios las entidades del estado, aquella persona que posee derechos civiles y políticos dentro del territorio y es considerado como tal.
- **Trámites:** conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su de su competencia. Se caracterizan porque por lo general no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se relaciona el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. en la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.
- **Requisitos:** son las condiciones necesarias para la obtención del producto o servicio procedente de la entidad.
- **Petición:** Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El ciudadano/a puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano debido al incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
- **Reclamo:** Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a la Institución de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la Universidad.
- **Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la universidad.
- **OPAs:** Otros Procedimientos Administrativos.

## 4. ASPECTOS GENERALES PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO EN UNITRÓNICO.



Fuente: imágenes Google

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

Respuestas como: “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Una excelente atención al ciudadano/a con calidad debe cumplir ciertos atributos unidos a la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio o información que necesita, este debe ser:

- **Respetuoso:** Los ciudadanos en general esperan ser reconocidos y apreciados sin que se desconozcan nuestras incompatibilidades.
- **Amable:** Cordial, pero también honesto.
- **Confiable:** Que haya una alta probabilidad de solucionar sus requerimientos en el proceso de atención.
- **Empático:** El funcionario de la Unitrónico analiza lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Para todos los ciudadanos sin distinciones, ni exclusiones de ningún ciudadano.
- **Oportuno:** En el instante adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Satisface las necesidades de cada ciudadano.

### 4.1. Los funcionarios de Unitrónico deben:

- Capacitarse sobre Atención al Ciudadano, conocer los formatos, planillas, folletos, manuales de atención definidos por Unitrónico para responder las peticiones a la ciudadanía.
- Conocer los trámites y servicios que presta la universidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su jornada.

- Respetar los reglamentos, procedimientos, conducto regular de Unitrónico - con aquellos temas que no pueda solucionar: si se presenta alguna dificultad para responder por falta de información o conocimiento, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que se resuelva de fondo o se escale según sea la magnitud de la solicitud o necesidad del ciudadano.
- Un funcionario de Unitrónico en ninguna circunstancia debe recibir pagos, presentes, propinas u obsequios, a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- “Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente”.
- “Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función”.
- “Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con la que tenga relación por razón del servicio”.
- “Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados”.
- “Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos”.
- “Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley”.
- “Poner en conocimiento del jefe inmediato los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio”.

Fuente:\*Concepto DAFP 262431 de 2020 artículo 34, deberes de todo servidor público.

#### 4.2. Prohibiciones a todo servidor público de Unitrópico

- Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.
- Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes.
- Solicitar, directa o indirectamente, dadas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
- Aceptar, sin permiso de la autoridad correspondiente, cargos, honores o recompensas provenientes de organismos internacionales o gobiernos extranjeros, o celebrar contratos con estos, sin previa autorización del Gobierno.
- Ocupar o tomar indebidamente oficinas o edificios públicos.
- Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos o injuriarlos o calumniarlos.
- Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
- Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- Ejecutar en el lugar de trabajo actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.
- Constituirse en acreedor o deudor de alguna persona interesada directa o indirectamente en los asuntos a su cargo, de sus representantes o apoderados, de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o de su cónyuge o compañero o compañera permanente.
- Proporcionar dato inexacto o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación o permanencia en el cargo o en la carrera, o en las promociones o ascensos o para justificar una situación administrativa.
- Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
- Desempeñar simultáneamente más de un empleo público o recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley. Entiéndese por tesoro público el de la Nación, las entidades territoriales y las descentralizadas.
- Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas, a fin de conseguir provecho personal o para terceros, o para que proceda en determinado sentido.

- Permitir, tolerar o facilitar el ejercicio ilegal de profesiones reguladas por la ley.
- Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.
- Prestar, a título personal o por interpuesta persona, servicios de asistencia, representación o asesoría en asuntos relacionados con las funciones propias del cargo, o permitir que ello ocurra, hasta por el término de dos (2) años después de dejar del cargo, con respecto del organismo, entidad o corporación en la cual presto sus servicios, y para la prestación de servicios de asistencia, representación o asesoría a quienes estuvieron sujetos a la inspección, vigilancia, control o regulación de la entidad, corporación u organismos al que se haya estado vinculado.
- Proferir en acto oficial o en público expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o las personas que intervienen en los mismos.
- Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, u obstaculizar su ejecución.
- Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros, en asuntos que estuvieron a su cargo.
- Distinguir, excluir, restringir o preferir, con base en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra de la vida pública (artículo 1°, Convención Internacional sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, aprobada en Colombia mediante la Ley 22 de 1981).
- Prescindir del reparto cuando sea obligatorio hacerlo, o efectuarlo en forma irregular.
- Tener a su servicio, en forma estable para las labores propias de su despacho, personas ajenas a la entidad.
- Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no este facultado para hacerlo.
- Las demás prohibiciones consagradas en la ley y reglamentos.

Fuente: Ley 734 de 2002

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

Son los mecanismos y espacios que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la actividad de universidad. Los canales de atención más frecuentemente usados por los ciudadanos son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual, mediante estos canales se pueden presentar las siguientes solicitudes o Peticiones, Quejas, Reclamos Surgencias, PQRS.

## 5.1. Atención presencial

Punto de atención donde la ciudadanía puede acceder, de manera presencial, a la información de los servicios de Unitrónico y radicar documentos. La entidad cuenta con una sede ubicada Carrera 19 No. 39-40, en la ciudad de Yopal, allí se encuentra la Ventanilla Única de Radicación, VUR, donde se radican las comunicaciones. La Atención al público en esta ventanilla es de lunes a viernes de lunes a jueves de 7:30am a 11:30m y de 2:00 pm a 5:00 pm. ; viernes de 7:30am a 11:30 am de 2:00 pm a 4:00pm.

Si desea información presencial nuestras oficinas de atención directa atiende de lunes a viernes de lunes a viernes de 7:30am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

## 5.2. Atención virtual

Este canal permite al ciudadano consultar información pública ubicado en la página web <http://www.unitropico.edu.co>, el cual promueve y facilita la participación ciudadana de forma idónea y accesible, allí se encuentra ubicado el botón participa, donde el ciudadano puede ingresar y hacer parte de la construcción, solución y evaluación, de las estrategias, planes, proyectos, programas, políticas entre otros.

La entidad cuenta con un chat corporativo para atender al ciudadano o parte interesada 6019157005, a través del cual puede comunicarse con un funcionario en el horario establecido o dejar un mensaje el cual es contestado a la mayor brevedad posible.

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 7:30am a 12m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

## 5.3. Atención Telefónica

Centro de atención y asesoría telefónica del que dispone el ciudadano donde se atienden todas las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil, con lenguaje claro y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece la institución de lunes a viernes de lunes a viernes de 7:30am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información, asesoría sobre los servicios, proyectos y eventos que desarrolla la Universidad. La línea de Atención al ciudadano en Yopal es el PBX: +57 (601) 9157005 la extensión para atención al ciudadano es 100.

## 5.4. Redes sociales

Disponemos de nuestras redes sociales para informar a todos los ciudadanos que nos siguen, todo lo que acontece y tiene relación con la Universidad Internacional del Trópico Americano:

- Facebook: @unitropico.edu.co
- Instagram: unitropicooficial
- YouTube: comunicaciones Unitrónico
- X (Twitter): @unitropico
- Tick Tok: @unitropicoinforma

## 5.5. Requisitos de información asociados con las peticiones

Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

- Expresar claramente a quien se dirige.

- Nombres y apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad, teléfono y 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 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.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- La información para la notificación.
- Se declarará exequible, sin perjuicio de que se entienda que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad. Sentencia C951 de 2014 de la corte constitucional.

#### **5.6. Término para resolver las peticiones.**

Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, si son peticiones de información y de documentación se responderán en 10 días salvo algunos términos especiales estipulados en la normatividad vigente.

Cuando se constate que una solicitud radicada está incompleta o su objeto no es claro ni determinable, deberá informarse al solicitante dentro de los 10 días siguientes a la radicación, para que aporte la información faltante, amplíe o aclare la petición. El oficio mediante el cual se solicite la información faltante, la ampliación o la aclaración de la petición, deberá indicar explícitamente el documento o información que se debe aportar o las condiciones en las que se debe hacer la ampliación o aclaración de la petición. Además, señalar el plazo máximo en días hábiles en los que se deberá cumplir con el requerimiento, sin exceder de un (1) mes para hacerlo, lapso durante el cual se suspende el tiempo para resolver. Al día hábil siguiente de haberse aportado por el interesado la documentación o información requerida, se reactiva el término para resolver la petición.

Si vencidos los términos el solicitante no ha aportado la información o trámites requeridos, el servidor responsable podrá archivar las solicitudes por desistimiento tácito, a través de un acto administrativo motivado que deberá notificar al interesado, y frente al cual procede el recurso de reposición.

En ningún caso se podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

#### **5.7. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**

Como bien lo señala el artículo 23 constitucional, citado en el marco referencial del presente Manual, todas las solicitudes que presenten los ciudadanos deben ser respetuosas, so pena de rechazo. El rechazo de una solicitud por irrespetuosa, deberá ser motivado en consideración a lo descomedida e injuriosa que resulta la solicitud.

Tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, el servidor público encargado podrá remitirse a las que haya respondido con anterioridad, siempre y cuando la nueva solicitud resulte ser sustancialmente idéntica a la anterior.

## 5.8. Desistimiento de la petición

En cualquier momento, los ciudadanos pueden desistir de sus peticiones, sin que ello afecte la presentación futura de las mismas con la observancia de los requisitos legales. Si encuentra el funcionario que la petición desistida expresamente por el ciudadano es de interés público, podrá continuar de oficio con su trámite y expedir resolución motivada.

## 5.9. Competencia

Las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas exclusivamente en la Oficina de Ventanilla Única de Radicación VUR o en la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de estudiarla, responderla o redirigir. Las peticiones verbales serán atendidas por el funcionario que la reciba, en las diferentes unidades académicas y administrativas. Podrán recibir también las peticiones verbales el secretario general y/o el jefe Oficina de Atención al Ciudadano cuando se trate de asuntos de interés general o por la naturaleza del asunto.

La resolución de las peticiones estará bajo la responsabilidad del secretario general, o del jefe Oficina de Atención al Ciudadano, cuando sean asuntos de interés general y sin destinatario específico, o por la naturaleza del asunto; y de los demás funcionarios públicos cuando el tema objeto de la petición sea de su competencia.

Si el servidor público de Unitrópico a quien se dirige la petición no es el competente para tramitarla, se informará de inmediato al interesado, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro de este periodo, el servidor no competente enviará la petición al competente, y copia del oficio remitido al peticionario.

En el caso de los reclamos asociados a información personal, si el servidor a quien se remite no es el competente, lo enviará al competente en un término máximo de dos (2) días hábiles y deberá informar esta situación al interesado.

**Nota aclaratoria:** Unitrópico se acoge a los plazos legales señalados en situaciones excepcionales tales como la emergencia sanitaria, eventos de calamidad pública, fuerza mayor u otros que modifiquen la normatividad vigente.

## 5.10. Trámite para responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias se ingresarán a la planilla de base de datos PQRS de la oficina de atención al ciudadano o del sistema de gestión documental y PQRS vigente, para su trazabilidad y seguimiento por parte de las dependencias, de los ciudadanos y el jefe Oficina de Atención al Ciudadano.

Los responsables del equipo de atención al ciudadano o el servidor público de Unitrópico que esté gestionando las PQRS, deben recopilar y verificar toda la información necesaria para dar el trámite y respuesta de fondo correspondiente cumpliendo con los términos establecidos por la normatividad vigente.

El ciudadano podrá realizar seguimiento a la gestión de su PQRS, mediante el formulario web dispuesto por la Universidad para dichos fines.

Cuando en el plazo establecido no sea posible ofrecer una respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o felicitación, se informará al usuario la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello; igualmente se informará en qué término se ofrecerá respuesta, pero el plazo no podrá exceder el doble del inicialmente previsto. En el caso de los reclamos presentados con

ocasión del manejo de datos personales, el plazo se podrá prorrogar por ocho (8) días hábiles más, siguientes al vencimiento del primer término.

Los servidores que deban ofrecer una respuesta podrán requerir el apoyo del personal de la oficina de Atención al Ciudadano, u otra dependencia de la universidad, con el fin de asegurar la integridad, imparcialidad y oportunidad de esta.

Una vez elaborada la comunicación oficial que da respuesta al derecho de petición, los funcionarios que elaboran la respuesta deberán notificarla a través del correo electrónico al peticionario con copia al correo de [quejasreclamos@unitropico.edu.co](mailto:quejasreclamos@unitropico.edu.co) o si está en funcionamiento a través del aplicativo de PQRS de la oficina de atención al ciudadano.

Si vencidos los términos no se ha ofrecido respuesta, el servidor público encargado incurrirá en causal de mala conducta y ello dará lugar a las sanciones correspondientes según lo estipulado en la ley.

Al entenderse una sugerencia, como la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente, y si es del caso, las acciones de mejora que se implementaron o implementarán con ocasión de la sugerencia formulada.

### 5.10.1. Desatención a las peticiones

La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y a las normas aplicables a la Universidad, y el incumplimiento de los términos establecidos para resolver o para contestar las peticiones, constituirán falta disciplinaria para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes, en armonía con lo establecido en la Ley 1952 de 2019 y en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, o en aquellas normas que la modifique o sustituya.

### 5.10.2. Notificaciones Personales

Las respuestas a las solicitudes se notificarán personalmente al interesado, o a su representante o a su apoderado si es del caso, o a la persona debidamente autorizada a través del correo electrónico suministrado o directamente en la dependencia.

De no poderse surtir la notificación por correo electrónico o directamente en la dependencia, se enviará la respuesta a través de correo certificado, dejando constancia en la trazabilidad de la incidencia de la guía de envío y la guía de entrega final al destinatario.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta (a menos que se deban entregar copias de documentos), con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

### 5.10.3. Recursos

Por regla general, contra las decisiones de la administración (actos definitivos) que definen situaciones o derechos de un ciudadano, proceden los recursos de reposición, de apelación y/o de queja.

**5.10.4. 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 o académica que resolvió una solicitud, de retomar la decisión adoptada, con el fin de aclararla, modificarla, adicionarla o acceder a lo pedido.

**5.10.5. 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.

**5.10.6. 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 resuelva el recurso de apelación. 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 normativa universitaria.

**5.10.7. Requisitos para la interposición de recursos**

Por regla general, los recursos se interpondrán por escrito, lo que no requiere presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

**5.10.8. Interponerse dentro del plazo legal:**

Se realiza por el interesado, o por su representante o apoderado debidamente constituido.

**5.10.9. Sustentarse con expresión:**

Concreta de los motivos de inconformidad.

**5.10.10. Solicitar y aportar las pruebas que se pretendan hacer valer.**

Cuando se trate del recurso de reposición sobre el acto que niega el suministro de información pública, la carga de la prueba recae sobre la parte solicitante, Indicar el nombre, documento de identidad y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados o los estudiantes de derecho adscritos a un consultorio jurídico de una institución de educación superior, debidamente autorizado, en el ejercicio de su práctica académica y/o profesional, conforme lo establecen las normas de competencia vigentes.

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos con anterioridad según la ley 1755 de 2015 el funcionario competente deberá rechazarlo.

Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

**5.10.11. Decisión de los recursos**

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Esto es, la decisión sólo será efectiva una vez el acto administrativo que resuelve el recurso, se encuentre en firme o no le procedan más recursos. El término estimado para resolver los recursos es de dos (2) meses contados a partir de la interposición del recurso. En caso de ser necesaria la práctica de pruebas, el anterior plazo podrá ampliarse por un término no mayor de treinta (30) días. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso. Podrá desistirse en cualquier tiempo.

**6. ATENCIÓN PRESENCIAL**

Fuente: imágenes Google

*“La actitud es lo más imprescindible en un funcionario de Unitrónico y esto conlleva a estas acciones”.*

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido(a) a Unitrónico”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Advertir y satisfacer las necesidades del ciudadano, indagar cual es la necesidad exacta, llamarlo por el nombre.
- Escucharle y evitar interrumpir mientras habla, muchas veces solo quieren expresar ante la Universidad su inconformidad.
- Estar siempre un paso adelante de lo que espera en la atención el ciudadano, brindar una buena asesoría es fundamental, tratar siempre de solucionar en el primer contacto, si no es así, informar los tiempos y canales de respuesta.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir la universidad, nunca engañar al ciudadano pensando solo en ese momento de contacto ya que después llegará más molesto.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Hay que confirmar que se entiende la necesidad del ciudadano con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor/a público, tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse al ciudadano para:
- Manifestar por qué lo hace y dar un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar : “Gracias sr/a ..... por esperar.

### 7. ATENCIÓN PREFERENCIAL:



Fuente: imágenes Google

Por este canal de comunicación brindamos prioritariamente atención al ciudadano en condiciones específicas, como, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta entre otros.

Siempre se deben atender con mucho respeto, llamarlos por su nombre en un ambiente de cordialidad, pero nunca demostrar lastima ni hacer comentarios que le hagan sentir menospreciados o en estado de inferioridad, por el contrario, se debe dignificar a estas personas que tienen condiciones especiales.

## 7.1. Atención a personas encolerizadas, molestas, irritadas, contrariadas:

- 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 exprese, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni promover una discusión con él o ella.
- 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 funcionario de Unitrónico 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 consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay, comprometerse sólo con lo que se puede cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## 8. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UNITRÓNICO

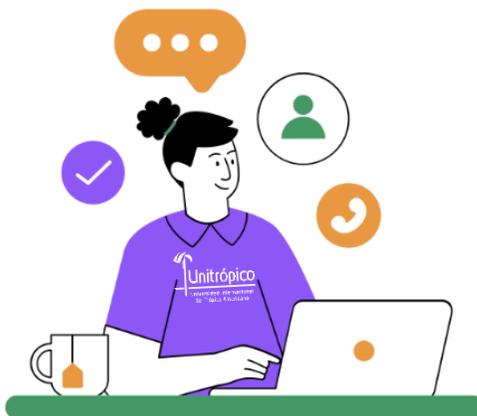


Fuente: imágenes Google

Mediante este canal de comunicación se presenta contacto en tiempo real entre el funcionario de la Unitrónico y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil, corresponden a este canal los teléfonos fijos de la universidad, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto, por tal razón se recomienda:

- Saludar con un tono amable y con disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “gracias por comunicarse con Unitrónico”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Conservar el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como chicles, esferos, etc.
- Contestar la llamada de manera respetuosa y amable.
- Conocer todas las funciones del teléfono, Tablet o dispositivo de comunicación y saberlas usar.
- Establecer un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Unitrónico, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las extensiones de la universidad, dentro y fuera de la ciudad con la dirección y señalización para llegar.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada, si es inevitable, ofrecer disculpas por el espacio de tiempo que cree se va a demorar, y poner en silencio mientras atiende el otro requerimiento.

## 9. ATENCIÓN VIRTUAL



Fuente: imágenes Google

Recopila todos los medios de atención al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a estos.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel, de lo contrario, se recomienda tener solo copia virtual.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y exactitud en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con el saludo, si es la respuesta a una solicitud, una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser directo. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel, los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- El funcionario de la universidad debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

## 10. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Fuente: imágenes Google

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Universidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano, en caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Verificar el contenido y los anexos, si la documentación no está completa según los requisitos exigidos por la universidad, explicarle claramente, en caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento, firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

### 10.1 Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto será el periodo de tiempo para abrir los buzones, se sugiere 2 veces por semana como mínimo.
- Extraer los formatos diligenciados y Levantar un acta frente a otro funcionario donde se deje evidencia de los formatos retirados.

- Distribuir en las diferentes dependencias las PQRS recopiladas en los diferentes buzones, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Universidad debido a su comentario PQRS según la normatividad vigente.

### 11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.



Fuente: imágenes Google

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las instituciones en la atención, son:

#### 11.1. Derecho 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.
- 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.

### 11.2. 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.
- Fomentar un trato respetuoso con los funcionarios de la universidad.

### 11.3. Deberes de Unitrópico:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención al ciudadano durante mínimo 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.
- 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.
- 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 atender cómoda y ordenadamente al público.

### 11.4. Recomendaciones al personal de seguridad:

El personal de seguridad preferiblemente debe contar con cursos de atención al ciudadano, ya que ellos son el primer contacto presencial con el ciudadano, al mismo tiempo debe ser respetuoso y cumplir con algunos parámetros que se nombran a continuación:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer uso de su uniforme muy bien puesto y aseado, el lugar de trabajo ordenado y limpio.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes” (según corresponda), “Bienvenido a Unitrópico”.

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad y de la ciudadanía en general.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos (si lo hay) o la ventanilla o la oficina a la cual debe dirigirse.

### 11.5. Recomendaciones al personal de servicios generales:

El personal de servicios generales debe contar preferiblemente con cursos o diplomados de atención al ciudadano con una entidad o institución calificada ya que ellos son el primer contacto presencial con el ciudadano, al mismo tiempo debe ser respetuoso/a y cumplir con algunos parámetros que se nombran a continuación:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, con una actitud de buen servicio.
- Hacer uso de sus uniforme muy bien puesto y aseado, el lugar de trabajo ordenado y limpio.
- Saludar diciendo: permiso, “Buenos días/tardes, según corresponda” dependiendo de la hora, tener en cuenta que si hay una reunión es mejor guardar silencio.
- Orientar al ciudadano/a sobre la ubicación, si le solicitan información, a quien debe dirigirse para una mejor orientación, si no tiene la respuesta.

## 12. PRESENTACIÓN PERSONAL

El funcionario de Unitrónico que presta sus servicios y atiende los requerimientos del ciudadano es la representación de la Universidad Internacional del Trópico Americano, por tanto, debe estar bien presentado con el uniforme de dotación y/o con atuendos apropiados según lo dispongan la Universidad; que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la atención al ciudadano. En consideración a lo anterior los funcionarios de la universidad deben acatar las siguientes recomendaciones:

### 12.1. Expresión del rostro:

Los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.

### 12.2. Postura:

La postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a la Universidad. No obstante, la columna debe estar flexible.

### 12.3. Lenguaje:

Se recomienda vocalizar de manera clara y concreta, manteniendo el control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.

### 12.4. Cumplir con el horario:

Los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el

contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.

**12.5. Atención exclusiva:**

Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

**12.6. Protocolo de damas**

- Utilizar el uniforme según lo establecido, los que no lo tienen se sugiere utilizar ropa discreta de tal manera que no distraiga la atención al ciudadano.
- Utilizar un maquillaje que refleje una imagen agradable. Evitar maquillarse en el puesto de servicio, ni retocarse a la vista de la ciudadanía.
- El cabello y uñas deben permanecer bien arregladas.
- Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual.

**12.7. Protocolo de caballeros**

- Utilizar el uniforme completo según lo establecido, los que no lo tienen se sugiere utilizar ropa discreta de tal manera que no distraiga la atención del Usuario.
- Camisa completamente limpia y muy bien presentada.
- Zapatos bien lustrados o limpios según sea el caso.
- Cabello limpio y con buen aspecto.
- Mantener las uñas limpias y arregladas
- Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

**13. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SON:**

CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 19 N 39-40	LUNES A VIERNES DE 7:30 AM - 12 M Y DE 2:00 PM A 6:00 PM
	Ventanilla Única de Radicación, VUR	Carrera 19 N 39-40	LUNES A JUEVES DE 7:30AM - 11:30M Y DE 2:00 PM A 5:00 PM VIERNES DE 7:30 AM -12 M Y DE 2:00 PM A 4:00PM
TELEFÓNICO	Línea de atención al ciudadano	Pbx:6019157005	LUNES A VIERNES DE 7:30 AM - 12 M Y DE 2:00 PM A 6:00 PM

<b>VIRTUAL</b>	Formulario página web	<a href="https://www.unitropico.edu.co/PqrS/">https://www.unitropico.edu.co/PqrS/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles.
	Notificaciones judiciales	<a href="mailto:Notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co">Notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co</a>	El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:quejasreclamos@unitropico.edu.co">quejasreclamos@unitropico.edu.co</a> <a href="mailto:vur@unitropico.edu.co">vur@unitropico.edu.co</a>	
<b>BUZÓN</b>	Buzón de sugerencias	Dispuestos en: - Sala de Profesores. - Ventanilla Única de Radicación. - Granja. - Consultorio jurídico.	LUNES A VIERNES DE 7:30AM - 12M Y DE 2:00 PM A 6:00PM

Fuente: oficina de Atención al Ciudadano

**NOMBRE Y APELLIDO (EN NEGRILLA Y MAYUSCULA)**

Jefe oficina de Atención al Ciudadano