Bucaramanga, 13 de octubre de 2026

Doctor
EDGAR PACHON ARCINIEGAS
Secretario General
Institución Universitaria Tecnológica de Santander
Bucaramanga

De acuerdo con la Resolución No. 02-476 del 01 de junio de 2017, Por la cual se conforman grupos internos de trabajo y se asignan a las oficinas de las Unidades Tecnológicas de Santander hoy Institución Universitaria Tecnológica de Santander, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de Coordinar la atención, orientación, apoyo y asesoramiento de los ciudadanos que acudan a solicitar información, a requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones, registrar y controlar las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones interpuestas por los ciudadanos, incluyendo los relacionados en los buzones que están a disposición de los ciudadanos. realizar el seguimiento al trámite de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones interpuestas, generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas y del trámite realizado en cada una de ellas, coordinar la orientación del ciudadano hacia el funcionario responsable de tramitar o atender la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición según sea el caso entre otros.

Teniendo en cuenta la proyección y el crecimiento que ha tenido la Institución en los últimos años en todos sus aspectos, además de la magnitud de los procesos que las Unidades Tecnológicas de Santander hoy Institución Universitaria Tecnológica de Santander, requiere ejecutar en la gestión Académico-Administrativa propuesta para el año 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano evidencia la insuficiencia de la planta de personal para cumplir dicha actividad relacionada con la prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos a cargo del grupo, que le corresponde.

De conformidad con lo anterior, en forma respetuosa me dirijo a usted, con el fin de manifestarle la necesidad del Grupo de Atención al Ciudadano, de contratar a una persona natural que tenga los conocimientos y/o experiencia en offimatica, archivo documental, atención al público ó servicio al cliente o afines, áreas administrativas o afines, necesarios a fin de que apoye las gestiones que en cumplimiento de sus fines legales e institucionales tiene a su cargo el Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander hoy Institución Universitaria Tecnológica de Santander, en el apoyo a la gestión académico/administrativa en las siguientes actividades:

1. Apoyar la gestión relacionada con la recepción, trámite, direccionamiento y organización de la correspondencia interna y externa, de conformidad con los procedimientos institucionales y mediante el uso del Sistema de Ventanilla Única de Correspondencia.
2. Brindar apoyo en la gestión y orientación de los requerimientos formulados por la comunidad educativa de las Unidades Tecnológicas de Santander hoy Institución Universitaria Tecnológica de Santander y por la ciudadanía en general, a través de los diferentes canales institucionales de atención dispuestos para tal fin.
3. Apoyar la divulgación y suministro de información clara y oportuna relacionada con actividades institucionales y demás información de interés general dirigida a la comunidad uteísta y a la ciudadanía.
4. Apoyar el registro y organización de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDyF) recibidas a través de los diferentes canales institucionales, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

5. Brindar apoyo en la radicación y organización de los requerimientos ciudadanos en los sistemas y archivos digitales dispuestos por la institución, conforme al procedimiento establecido.
6. Apoyar la digitalización y organización de los formatos de PQRSDyF y de los documentos allegados por los usuarios, así como su remisión a los canales institucionales definidos para la continuidad del trámite por parte del área competente.
7. Apoyar la organización y registro de la documentación relacionada con los requerimientos ciudadanos, tanto en los archivos físicos como digitales, atendiendo los lineamientos y las tablas de retención documental institucionales.
8. Apoyar las actividades asociadas a la distribución de correspondencia interna, cuando se requiera para el desarrollo de las acciones propias del Grupo de Atención al Ciudadano.
9. Informar al Grupo de Atención al Ciudadano sobre situaciones o eventualidades identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo que puedan incidir en la adecuada prestación del servicio a los usuarios.
10. Brindar apoyo en la gestión de correos electrónicos y en la canalización de inquietudes formuladas por docentes, estudiantes y ciudadanía en general, mediante los canales oficiales de atención institucional.
11. Elaborar y presentar reportes sobre las actividades desarrolladas y los registros asociados a las PQRSDyF gestionadas a través de los diferentes canales institucionales de atención.
12. Apoyar las demás actividades inherentes, conexas o complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto contractual, de conformidad con los requerimientos del supervisor del contrato

Agradezco la atención prestada y su valiosa colaboración.

Atentamente,

SANDRA MILENA FERNANDEZ GOMEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Institución Universitaria Tecnológica de Santander