

**RESOLUCIÓN RECTORAL N°**

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

En uso de las facultades legales que le confiere la Ley 30 de 1992, la Ley 190 de 1995, el Acuerdo 004 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo artículo 3°, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, de conformidad con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad, con arreglo y sujeción a las leyes.

Que de acuerdo a lo establecido en los artículos 23 y 74 de la Carta Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, así como acceder a documentos públicos que no tengan carácter de reserva.

Que la Carta Magna en su artículo 6°, también establece que los servidores públicos son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes, por omisión o extralimitación de funciones.

Que la Ley 57 de 1985, ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

Que la ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver y responder las quejas y reclamos, siguiendo los principios, términos y procedimientos señalados en el Código Contencioso Administrativo, para el ejercicio del derecho de petición.

Que la ley 734 de 2000, en su artículo 34 numeral 19, señala como deber de los servidores públicos, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad como un instrumento idóneo que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en la prestación de los servicios a cargo de las entidades públicas, en los términos de calidad que exigen las expectativas o necesidades de sus usuarios o beneficiarios.

Que la Ley 962 del 2005 en su artículo 6°- inciso 3°, determina que *“....Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública....”*.

Que mediante el Decreto No. 2623 de 2009, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual tiene como objetivo principal el fomento y fortalecimiento institucional de los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.



RESOLUCIÓN RECTORAL N° 0584 de 2012

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 2 de 14

Que mediante el Acuerdo Superior No. 003 de 2011, se asignó a la Secretaría General la coordinación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que presenten los usuarios, sobre la calidad del servicio.

Que en desarrollo del Acuerdo Superior No. 003 de 2011, se debe organizar el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, el cual quedará integrado a la Oficina de Correspondencia y Archivo de la Universidad, dependiente de la Secretaría. General.

Que es necesario establecer y regular el procedimiento para la presentación, atención y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como para las solicitudes de información que los ciudadanos formulen, relacionados con el cumplimiento de la misión Institucional.

Que por lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. REGLAMENTAR la presentación y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas de información que sean formuladas a la Universidad de los Llanos, asumiéndolo como un sistema integrado que agilice su resolución y seguimiento, en el que se determine el régimen de responsabilidades y acciones que corresponden a las diferentes dependencias y a los funcionarios de la Institución frente a estas.

ARTÍCULO 2°. SEÑALAR que las actuaciones de los servidores públicos de la Universidad de los Llanos que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público y se desarrollarán de acuerdo con los principios de transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y con los postulados que rigen la gestión pública. Igualmente, se apoyarán en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la Universidad, en los principios generales del derecho y en las normas de protección y reserva procesal.

Las dudas que surjan en la interpretación de las normas sobre la materia, deberán aclararse o subsanarse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal, de manera que se cumpla con la garantía constitucional del debido proceso y se respeten el derecho de defensa y la equidad.

PARÁGRAFO. En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales legalmente constituidas en la Universidad, se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la misma Universidad.



“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

ARTÍCULO 3°. ESTABLECER que la Universidad impondrá las sanciones a que haya lugar una vez surtido el debido proceso, por la falta de atención de las peticiones de que trata el capítulo II de la presente Resolución, de los términos para resolver o contestar y por inobservancia de los principios generales enunciados en el artículo anterior, los cuales constituyen falta para el funcionario. Así mismo, el retardo injustificado en el trámite de las peticiones es causal de sanción disciplinaria, la cual podrá imponerse de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario de los daños que ocasione cuando medie dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 4°. ASUMIR las siguientes definiciones para efectos de interpretación de la presente Resolución, en cada uno de los casos así:

Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

Actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tenga como fundamento la petición de un tercero o particular.

Cliente. Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

Consulta. Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. .

Derecho a la información. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.

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 Universidad. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Universidad de los Llanos, deberán contener además de la información señalada en el numeral 2, capítulo II de la presente resolución, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y con este reglamento. Las distintas dependencias de la Universidad, tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

Petición. Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a un funcionario de la Universidad, relacionada con el cumplimiento de la misión institucional.



RESOLUCIÓN RECTORAL N°

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 4 de 14

Puesto de Información y Atención al Ciudadano. Lugar destinado a brindar información sobre las generalidades de los servicios brindados por la entidad, así como de recibir y remitir los casos en los que por algún medio se interponen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información.

Queja. Es la manifestación de un servidor público o ciudadano particular por la cual pone de manifiesto su inconformidad con la actuación irregular de determinado funcionario, relacionada con el cumplimiento de la misión Institucional o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo. Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto de los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.

Reclamante o quejoso. Es la persona natural o jurídica o su representante, que expresa una queja.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sugerencia. Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.

Usuario. Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.

ARTÍCULO 5° DETERMINAR que el trámite para la presentación y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, así como para la solicitud de información ante la Universidad de los Llanos, se realice de conformidad con el procedimiento que se describe a continuación:

CAPÍTULO I

DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Atención al Ciudadano se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Universidad, con el fin de garantizar la prestación del servicio de atención al ciudadano en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, promoviendo la participación ciudadana y el control social de la gestión. De igual forma, se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes con el objetivo de combatir las debilidades o amenazas de la Institución o minimizar su impacto.

aba



"Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad"

Objetivos del Sistema de PQRS:

- Fomentar la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la Institución.
- Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que los usuarios internos y externos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Universidad.
- Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la Universidad y el servicio que presta.
- Convertir la información generada por el sistema, en una herramienta para la toma de decisiones gerenciales.
- Generar cambios en la cultura organizacional para obtener un servicio que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con altos criterios de calidad.

**CAPÍTULO II
PRESENTACIÓN, FORMA Y CONTENIDO DE LAS PQRS**

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades de la Universidad a través de cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, sobre las actuaciones de la Administración, salvo las excepciones constitucionales o de ley y a presentar quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, en forma verbal o por escrito y a que se le expida copia de los documentos respectivos, observando los requisitos señalados en la presente resolución; para esto, la Universidad ha dispuesto los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente al Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, ubicado en el primer piso del Edificio Administrativo de la Sede Barcelona, en donde se atenderá en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- A través de la Oficina de Correspondencia y Archivo, ubicada en la Sede Barcelona, con el siguiente horario de atención:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- A través del conmutador, a la línea 6 616800 extensión 101 (Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC).

cdg



RESOLUCIÓN RECTORAL N° 0584 de 2012

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 6 de 14

- Línea de atención gratuita: 01 800094 00 99
- Fax 6 61 68 00 extensiones 139, 103 y 204 o al 6 61 68 03
- Correo electrónico: e-mail: quejasyreclamos@unillanos.edu.co
- Buzones ubicados de la siguiente manera: cafetería central y corredor de la entrada principal de la Sede San Antonio y en la cafetería central y en el vestíbulo de acceso al Edificio Administrativo de la Sede Barcelona.

1. Medios de Presentación de las PQRS. Cuando se trate de interponer el Derecho de Petición, tanto en interés general como particular, éste se ejercerá en forma escrita o por medios electrónicos y abarca las solicitudes sobre información, consultas, acceso a documentos y expedición de los mismos, salvo cuando la Constitución y la ley lo prohíban.

1.1. Medio escrito. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas mediante escrito, se radicarán en la Oficina de Correspondencia y Archivo ubicada en la Sede Barcelona o se remitirán por correo a la misma dirección.

1.2. Presentación Verbal. La solicitud verbal procederá cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir; en este caso, el peticionario deberá acudir al Puesto de Información y Atención al Ciudadano, en donde el funcionario encargado elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá respuesta. Una vez surtido este trámite, presentará el escrito a la Oficina de Correspondencia y Archivo para su correspondiente radicación y trámite.

1.3. Presentación a través de la línea telefónica. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, se podrán presentar a los teléfonos que la Secretaría General disponga para tal efecto y que deben informarse a los ciudadanos. El servidor público asignado para la atención del Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, deberá atenderlas efectuando el correspondiente registro y remitiéndolas a la dependencia respectiva con las debidas formalidades.

1.4. Fax. De igual manera, a través del número de fax que establezca la Secretaría General, se podrán remitir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, siempre y cuando cumplan con los requerimientos anteriormente mencionados; en tal caso, el funcionario que las reciba, las remitirá inmediatamente a la Oficina de Correspondencia y Archivo para continuar el trámite respectivo.

1.5. Buzones. La Secretaría General dispondrá de buzones repartidos en diferentes puntos de la Universidad, para que el usuario deposite allí sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el formato dispuesto para el efecto.

NOTA: La Secretaría General diseñará los formatos para la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias, de conformidad con las normas de producción documental aprobadas institucionalmente.

cdg

**RESOLUCIÓN RECTORAL N°**

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 7 de 14

1.6. Correo electrónico. Las peticiones por correo electrónico se harán a través de la dirección electrónica institucional publicada en la página web de la Universidad.

2. Forma y Contenido. Toda Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia presentada a la Universidad de los Llanos, deberá contener como mínimo:

- La designación del funcionario a quien se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.
- La relación de documentos que acompaña, si es el caso.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- El número de identificación del peticionario.
- El lugar al cual se le enviará la respuesta (dirección y/o teléfono y/o dirección electrónica).

2.1. Solicitud a nombre de una persona Jurídica. Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta de información sea presentada a nombre de una persona jurídica, esta deberá efectuarla el representante legal o quien haga sus veces, personalmente o a través de apoderado.

2.2. Solicitud a través de Apoderado. Si se actúa a través de apoderado, se deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado acreditando la calidad de abogado titulado.

3. Clasificación. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse por la persona natural o jurídica que pretenda o invoque el derecho de petición en interés general o particular, así:

- Por quienes ejerciten el derecho de presentar quejas, reclamos o sugerencias,
- Por quienes ejerciten una solicitud de información,
- Por quienes ejerciten el derecho de formulación de consulta,
- Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal,
- Por las autoridades oficiosamente.

4. Recibo y trámite de las PQRS.

4.1. Recibo. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que se realicen de manera escrita se entregarán en original y copia en la Oficina de Correspondencia de la Universidad. La copia, una vez radicada, se devolverá al interesado con anotación del número de radicación correspondiente, fecha, hora de recibo y nombre del funcionario que recibe.



RESOLUCIÓN RECTORAL N°

de 2012

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 8 de 14

Cuando se reciban peticiones a través del correo electrónico institucional, su trámite y control se realizará de la misma forma que las peticiones escritas y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para el recibo de las comunicaciones oficiales.

Si se trata de una queja o reclamo presentado de manera verbal, estas se recibirán en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC en el formato preimpreso dispuesto para tal fin; el funcionario encargado de su recibo le deberá dar el número de radicación al solicitante, para que este puede hacerle el seguimiento al trámite dado.

4.2. Traslado y Delegación de las Peticiones. Cuando las peticiones sean formuladas de manera escrita, serán recibidas y radicadas en la Oficina de Correspondencia y Archivo y allí se realizará la clasificación, reparto, control y seguimiento a los términos de respuesta, de conformidad con los procedimientos establecidos.

Si se trata de quejas, reclamos o sugerencias recibidas en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, el funcionario encargado realizará la clasificación, reparto, control y seguimiento a los términos de respuesta, de conformidad con los procedimientos establecidos.

5. Solicitud de documentos o información adicional. Cuando no se allegue en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de la Universidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente, de manera escrita, con toda precisión y por una sola vez al interesado para que la allegue.

NOTA: Los términos de respuesta del derecho de petición se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información necesarios. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, revivirán los términos, pero en adelante no se podrán pedir más complementos y los funcionarios competentes decidirán con base en aquello que dispongan. En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

6. Desistimiento. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, queja o reclamo, lo cual hará de manera escrita; en este caso, una vez se reciba la confirmación de desistimiento se procederá al archivo de la petición, queja o reclamo, salvo que por parte de la Universidad se considere procedente continuar con la actuación en atención al interés general que ello conlleve, para lo cual se expedirá resolución motivada.

7. Documentos publicados. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Universidad a través de la dependencia responsable de dar respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta o la página web en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.



RESOLUCIÓN RECTORAL N°

de 2012

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 9 de 14

8. Denegación de petición de información. La Administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público.

Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal de lo Contencioso Administrativo competente, la documentación correspondiente para que esta Corporación decida de conformidad con lo establecido en la ley.

9. Del rechazo de la petición. Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

10. De los anónimos. Los anónimos no tienen valor legal para iniciar acciones disciplinarias; por tanto, si de lo que se trata es de formular una queja contra un funcionario, el quejoso está en la obligación de suministrar su identidad; sin embargo, si por razones de seguridad el quejoso teme denunciar actos irregulares, la Universidad deberá tener en cuenta estas informaciones para decidir si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados. En tal caso, dentro de los términos establecidos anteriormente, la dependencia involucrada en el caso debe enviar a la Secretaría General el procedimiento que se tuvo en cuenta con la información recibida, ya sea que se haya producido apertura de investigación, se hayan tomado acciones correctivas o simplemente para solicitar el archivo del caso.

CAPÍTULO III COMPETENCIA, TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

1. Competencia para resolver. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información se dirigirán y serán atendidas por los siguientes funcionarios o por quienes hagan sus veces, quienes deberán atenderlas observando los principios señalados en este reglamento, de acuerdo con la delegación que se haga del tema o asunto, así:

- Al Secretario General, las de competencia con el Consejo Superior Universitario y el Consejo Académico de la Universidad y las relacionadas con certificación de egresados y actas de grado.
- Al Vicerrector Académico, las relacionadas con la ejecución de las políticas académicas y el cumplimiento de los reglamentos académico, estudiantil y profesoral.
- A los Decanos, Directores de Escuela y Directores de Programa, las relacionadas con las actividades académicas, los resultados de los concursos para la selección de personal docente, los



RESOLUCIÓN RECTORAL N°

de 2012

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 10 de 14

procedimientos disciplinarios de docentes y estudiantes, la información sobre los programas académicos y las decisiones del Consejo de Facultad.

- Al Director General de Investigaciones, las relacionadas con los proyectos de investigación que se realizan y el intercambio de información sobre las mismas.
- Al Jefe de la División de Ayudas Educativas y al Jefe de Biblioteca, las relacionadas con los servicios bibliográficos y audiovisuales, de reprografía y de intercambio de publicaciones.
- Al Jefe de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, las relacionadas con los procesos de inscripción y admisión de estudiantes, al registro y control académico, calificaciones, constancias de estudio y programas académicos.
- Al Vicerrector de Recursos Universitarios, las relacionadas con la ejecución de las políticas y reglamentos sobre adquisiciones de bienes, importaciones, registro de proveedores y contratistas, cotizaciones, inventarios y almacenes, planta física, mantenimiento locativo, reparación de equipos y máquinas, servicios de aseo, vigilancia, transporte, mantenimiento y reparación de vehículos y el desarrollo de los procedimientos administrativos, financieros, de personal y de servicios administrativos, así como con el manejo de cartera y reembolso.
- Al Jefe de la División de Bienestar Universitario, las relacionadas con la prestación de los servicios médicos, odontológicos, psicológicos y, en general, de bienestar institucional.
- Al Jefe de la División de Servicios Administrativos, las relacionadas con la información laboral, administración, bienestar y desarrollo de personal, así como el desarrollo de los programas de capacitación y salud ocupacional.
- Al Jefe de la División Financiera, las relacionadas con el manejo contable y presupuestal, con los pagos y giros y con el análisis financiero.
- Al Jefe de la Oficina de Planeación, las relacionadas con la identificación y sistemas de proyectos y estudios de factibilidad, estadísticas, políticas y sistemas de información, programación y procesamiento de datos, estructura organizacional, trámites institucionales, organización y métodos, así como con la asignación de aulas, laboratorios y espacios físicos.
- Al Jefe de la Oficina Jurídica, las relacionadas con conceptos jurídicos, trámite de demandas por o contra la entidad o trámite de procesos y procesos contractuales.
- Al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, las relacionadas con conceptos jurídicos disciplinarios.



“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

- Al Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión en asuntos relacionados con la participación ciudadana y el desarrollo del MECI.

NOTA: Las relacionadas con asuntos no previstos en los numerales anteriores, al Rector de la Universidad.

2. Conflictos de Competencia. Siempre que un funcionario se declare incompetente para conocer uno de los asuntos administrativos o técnicos, lo remitirá al que sea competente; cuando el funcionario que recibe a su vez se declare incompetente el conflicto deberá resolverlo el superior jerárquico.

3. Términos para Resolver las PQRS y consultas de información. La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta de información dispone de los siguientes términos o tiempos de respuesta:

3.1. Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad, para contestar derechos de petición en interés general o particular, así como las quejas y reclamos. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

3.2. Diez (10) días hábiles para resolver o contestar peticiones de información o solicitud de copia de documentos que no hagan parte de expedientes.

3.3. Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de copias y certificaciones de expedientes, deberá resolverse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.

3.4. Si el derecho de petición implica la formulación de una consulta en relación con la materia a cargo de la Universidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, se deberá resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la Universidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución, y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario.

3.5. Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de documentos, así como la expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público siguiendo el procedimiento establecido por la Universidad y en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto. El usuario podrá obtener fotocopias a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad.

NOTA. Cuando las solicitudes de información requieran la expedición de fotocopias, su valor será asumido por el solicitante de acuerdo con las tarifas establecidas por la Universidad. Dicho valor será cancelado previamente por el interesado en la Tesorería de la Institución o en la cuenta que para el efecto se destine y el correspondiente recibo de consignación se acompañará a la solicitud.



“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

3.6. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición; una vez cumplido este término podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquiere la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo.

NOTA: Cuando por motivos justificados no sea posible resolver la petición dentro del término indicado en este artículo, el funcionario deberá informarlo así al interesado, indicando las razones de la demora y la fecha en que se emitirá la decisión o respuesta, la cual en todo caso será antes de 3 meses.

4. Envío de la Respuesta. Las respuestas quedarán contenidas en un escrito o medio magnético y su trámite se realizará de la siguiente manera:

4.1. La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, será elaborada en la dependencia responsable, siguiendo los parámetros de producción documental establecidos en la Universidad; ésta se remitirá a la Oficina de Correspondencia y Archivo para su radicación y envío al peticionario, salvo las decisiones notificables contenidas en actos administrativos, las cuales se harán conocer en la forma prevista por la Ley. Una vez radicada se informará al funcionario encargado del Puesto de Información y Atención al Ciudadano, para que proceda de conformidad con los procedimientos establecidos.

4.2. De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005, se entenderá atendido el derecho de petición el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad destinataria y no el día de su incorporación al correo. Si el peticionario así lo solicita, la respuesta al derecho de petición puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en la petición.

NOTA. Los peticionarios podrán solicitar a la Universidad el envío por correo, de documentos o información, para lo cual deberán adjuntar a su petición un sobre con porte pagado y debidamente diligenciado (artículo 10 Ley 962 de 2005).

4.3. Cuando en el derecho de petición interpuesto no sea posible identificar al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta resolución y la dependencia responsable de dar respuesta la remitirá a la Oficina de Correspondencia y Archivo, en donde quedará disponible para ser reclamada por el peticionario. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

5. Régimen de Responsabilidad. Los jefes de las respectivas oficinas o quienes hagan sus veces, serán los responsables por la indebida atención de las peticiones a su cuidado y de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción; así mismo, las sanciones por la indebida atención de las peticiones, serán aplicadas por la autoridad competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.

5.1. Prohibiciones a los Servidores Públicos. En relación con los derechos de petición, la presentación de quejas y reclamos y la solicitud de información, se prohíbe a los servidores de la Universidad:

**RESOLUCIÓN RECTORAL N°**

“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 13 de 14

- Negarse a recibir las peticiones, a expedir constancias sobre ellas o a radicar sus copias, cuando se presenten en los términos indicados en esta resolución.
- Negarse a recibir las declaraciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- No declararse impedido cuando exista el deber de hacerlo.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las sentencias.

6. Seguimiento y Control de las PQRS:

6.1. La Oficina de Control Interno será la dependencia encargada de realizar el seguimiento de los casos sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que no hubieran sido resueltos en los términos establecidos, para lo cual solicitará al jefe de la oficina responsable un informe sobre las razones que originaron la falta de respuesta. Las demoras injustificadas en resolverlos serán sancionadas disciplinariamente de conformidad con las normas vigentes.

6.2. La Secretaría General elaborará un informe trimestral sobre el comportamiento de la Institución frente a las quejas, reclamos y denuncias recibidas y las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios y particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio de la Universidad; dicho informe será enviado al Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión - SIG, instancia que determinará las acciones pertinentes.

6.3. La Oficina de Control Interno Disciplinario será la dependencia encargada de iniciar proceso disciplinario a un funcionario cuando el Comité del SIG lo solicite y de enviar a la Secretaría General el informe sobre el avance del proceso o cierre de la investigación, con el fin de archivar en el respectivo caso.

ARTÍCULO 6. ESTABLECER que a partir de la vigencia de la presente Resolución, los jefes de las oficinas o dependencias que presten servicios directos a los ciudadanos, tienen treinta (30) días para presentar ante la Oficina de Planeación de la Universidad, los trámites que aquellos deben realizar para lograr la obtención de un bien o servicio ofrecido por su dependencia, los cuales serán publicados en la página web institucional, de conformidad con los procedimientos establecidos.



“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”

Página 14 de 14

PARÁGRAFO UNO. La página web institucional contará con un link especial, en el cual se publicará la información respecto de las oficinas en donde se pueda recibir orientación general acerca de los procesos y procedimientos de la Universidad y ante las cuales se realicen los trámites, peticiones y consultas, así como la entrega y recibo de documentos y la programación de eventos y actividades misionales.

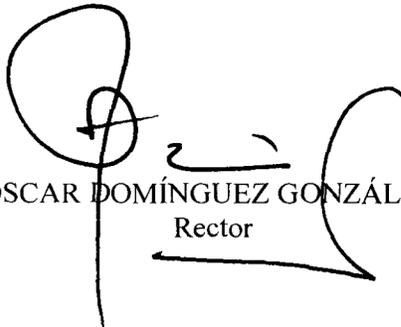
PARÁGRAFO DOS. En concordancia con el artículo 32 del decreto 2150 de 1995, el funcionario encargado del Puesto de Información y Atención al Ciudadano, realizará labores de orientación e información al usuario.

ARTÍCULO 7° SEÑALAR que los procedimientos contenidos en la presente Resolución, son aplicables a todas las dependencias que conforman la Estructura Orgánica de la Universidad y a los servidores públicos a quienes corresponda resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas de información, en virtud del cargo o competencias que le señalen las normas y los reglamentos de la Universidad.

ARTÍCULO 8°. DISPONER que la Secretaría General adelante ante la Administración, todas las medidas necesarias para la implementación y buen curso del Sistema de PQRS de la Universidad, verificando que la contestación y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se produzcan en forma oportuna y eficaz.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villavicencio a los


ÓSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ
Rector



Proyecto: Martha Soraya González Vargas
Revisó: Hernando Parra Cuberos /Srio. Gral.

