

Requisitos para formular quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.

Las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal o escrita y deberán contener:

- La designación a la autoridad a la que se dirige
- Datos personales del solicitante, nombre, apellido, documento de identidad, dirección y teléfono.
- El objeto de la queja, reclamo, sugerencias, información e inquietud debidamente sustentada.
- La relación de documentos que se acompañan si se aportan.
- La firma del peticionario si es solicitud presencial o por escrito.
- Si se actúa por medio de apoderado deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
- Si la queja, reclamo, sugerencia, información o inquietud afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puede citar o la afirmación de desconocerla.

Términos

El término para resolver las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes serán de cinco (5) días hábiles requeridos para trasladar la queja a la dependencia correspondiente y quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Cuando no fuera posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual esta dirigida la queja, reclamo o sugerencia de respuesta a la misma.



Universidad de los Llanos
Oficina de Servicio al Usuario
Edif. Principal Primer Nivel

Kilómetro 12 Vía Puerto López Vereda Barcelona

Teléfono: 6616805–6616800 Ext. 199

E-mail: quejasyreclamos@unillanos.edu.co

Unillanos: “La Universidad de cara a la Sociedad”



Folleto Instructivo Quejas, Reclamos y Sugerecias

Que el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerecias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar, cuales son las inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias que tienen los estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, padres de familia, y demás usuarios con respecto a la prestación de nuestros servicios.

Normas que lo rigen: Ley 190 de 1995, Ley 962 de 2005, Ley 734 de 2000.

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.

Ley 734 de 2000 en su artículo 34 numeral 19. señala como deber de los servidores públicos competentes, recibir tramitar y resolver las quejas y reclamos que presente la comunidad universitaria en ejercicio de la vigilancia en la función administrativa del estado.

Son un indicador de cómo las personas nos perciben como Institución, es una manera de detectar nuestras debilidades y de igual forma se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes, dado que la gente se queja porque busca una respuesta satisfactoria a estas inquietudes.

La Vicerrectoria de Recursos Administrativa de la Universidad de los Llanos, es la encargada de atender todas las quejas, reclamos y sugerencias, entre otros que se formulen en la Institución.

Definiciones

Para una mejor conceptualización de todo lo que abarca el desarrollo e implantación del proceso PQRS, se presentan algunas propuestas de definiciones para la Universidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Universidad

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

Sugerencia: Es un Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

Comentario Positivo: Es manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Objetivos

- Fomentar la buena gestión de la Institución, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y la Ley.
- Garantizar la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene toda persona de obtener respuesta oportuna sus solicitudes y requerimientos.
- Preservar la ética de la Institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales.
- Mejorar la habilidad de la Universidad para identificar las tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.

- Garantizar que la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la Institución y por consiguiente convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de calidad de los mismos.

- Apoyar el cumplimiento de los asuntos estratégicos formulados en el plan de desarrollo de la Universidad de los Llanos 2009.

- Proporcionar una fuente de información para que la Institución conozca de primera mano lo que sus usuarios externos e internos opinan de la calidad de los servicios recibidos considerando las variables o atributos componentes de estos servicios.

Medios para Presentar una Queja, Reclamo o Sugerencia

- **Por escrito:** Km.12 de los Llanos, primer nivel., Vereda Barcelona, para este caso el documento debe ser radicado en la Oficina de Atención al Usuario de la Universidad de los Llanos, primer nivel.

- **Por Teléfono:** 661 68 00 Extensión 199

- **Conmutador:** 666 68 00 Extensión 101

- Fax: 661068 00 Extensión 125

- Email: quejasyreclamos@unillanos.edu.co

- **Línea gratuita:**



Alcance.

Recepción, Distribución, control eficiente , eficaz , una adecuada atención,, solución integral de las quejas, reclamos y sugerencias realizadas por la comunidad educativa y ciudadanía en general que satisfaga sus necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento.

Universidad de los Llanos
Oficina de Servicio al Usuario
Edif. Principal Primer Nivel
Kilómetro 12 Vía Puerto López Vereda Barcelona
Teléfono: 6616805–6616800 Ext. 199