

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCÓ DIEGO LUÍS CÓRDOBA, en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Ley 30 de 1992 y el Artículo 29 del Estatuto General de la Universidad y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 consagra el derecho fundamental de petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que, la Constitución Política de Colombia en su artículo 69 garantiza la autonomía universitaria, de conformidad con lo cual las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo a la ley.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 74 estipula que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que, la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 expresa que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborarse anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que, la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 22 establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1437 de 2011 consagra el derecho de las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en dicha norma, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Que, la Ley 1450 de 2011 en su artículo 234, sobre el Servicio al Ciudadano, dispone que las entidades públicas proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Que, el artículo 6 del Decreto 2693 de 2012 entre los temas prioritarios para avanzar en la masificación de la estrategia Gobierno en Línea, incluye la provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos.

Que, la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en su artículo 14 hacer referencia a los términos para resolver las distintas modalidades mediante las cuales se ejerce el derecho de petición

Que, los organismos gubernamentales deben emitir la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por la inadecuada prestación de los servicios a su cargo.

Que, en mérito de lo expuesto,

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

ACUERDA:

CAPÍTULO I

Objeto, ámbito de aplicación, mejora institucional y definiciones

ARTÍCULO 1°: OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las políticas institucionales para el trámite de las Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamos (PQRSD), presentadas ante la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”.

ARTÍCULO 2°: ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Acuerdo aplica a todas las dependencias y procesos de la Universidad; en el ejercicio del derecho de petición, cualquier persona podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 3°: MEJORA INSTITUCIONAL. La implementación de los procesos que se describen en el presente Acuerdo debe generar mejoras institucionales reflejadas en aumentar la capacidad de la Universidad para otorgar respuestas de manera oportuna, objetiva, coherente, sistemática y responsable a los requerimientos que le sean formulados para lograr la satisfacción de los usuarios y mejorar el desempeño institucional.

ARTÍCULO 4°: DEFINICIONES. Para los efectos del presente Acuerdo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Derecho de petición: Es el derecho de rango constitucional que tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, requerimientos por motivos de interés general o particular.

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 la Universidad o un funcionario de la misma.

Modalidad de petición: Las peticiones que se presenten ante la Universidad podrán corresponder a solicitud de documentos, de información, examen de documentos, expedición de copias o fotocopias, consultas, quejas, denuncias, sugerencias o reclamos.

Recepción de peticiones: Es el acto de radicación de comunicaciones presentadas por los usuarios de la Universidad, a las que se les asigna un número consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación del documento.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada 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: Recomendación que manifiesta un ciudadano para que sea analizada por la Universidad.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

Asesoría: Consiste en acompañar sistemáticamente y de manera programada a los usuarios de la Universidad en temas y campos de competencia institucional.

Canales de atención: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Universidad a través de los cuales el usuario puede formular peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos o interrelaciones con los funcionarios sobre temas de competencia de la Entidad. Los canales de atención son los siguientes:

Canal escrito: Está compuesto por todos los mecanismos de recepción de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos de los usuarios a través de documentos escritos.

Canal presencial: Posibilita el contacto directo de los usuarios con el personal de la Universidad cuando acceden a sus instalaciones físicas para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que ésta ofrece o presentar sus PQRSD.

Canal telefónico: Este permite establecer un contacto con los usuarios mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

Canal virtual: Permite la interacción entre la Universidad y sus usuarios a través de medios electrónicos.

Certificaciones: Son actos administrativos por medio de los cuales el responsable de la dependencia competente da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos.

Usuario: Los usuarios de la Universidad son la Comunidad Universitaria, las instituciones públicas, los servidores del Estado y la ciudadanía en general.

Información: Hace referencia a los registros, informes y documentos que posee la Universidad, los cuales puede solicitar o consultar el usuario, atendiendo los protocolos establecidos por la entidad y las restricciones que establece la Ley.

Orientación: Suministrar información al usuario para guiarlo en temas o asuntos de competencia de la Universidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política.

Funcionario competente: Es aquel servidor público que, de conformidad con las normas vigentes y el manual descriptivo de funciones y competencias laborales, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición o denuncia.

Dependencia competente: Es aquella que de conformidad con las normas vigentes le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición o denuncia.

Sistema de información: Es un conjunto de elementos destinados a la administración de

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contractenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

registros, datos e información estructurados para prestar un servicio o cumplir un objetivo.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS, DERECHOS, PROHIBICIONES, IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES

ARTÍCULO 5°. LOS PRINCIPIOS, DERECHOS, PROHIBICIONES, IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. Los principios, derechos, prohibiciones, impedimentos y recusaciones establecidos en las leyes vigentes que rigen la materia serán cumplidos en su totalidad por parte del personal de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”.

CAPÍTULO III

DERECHO DE PETICION

ARTÍCULO 6°: OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el personal de la Universidad, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

A través del derecho de petición se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular PQRS.

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

ARTÍCULO 7°: TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del término para contestar.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO.- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 8°: EXCEPCION A LOS TERMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior el responsable de esta deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la Ley, y expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 9°: ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES. La Universidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Universidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que debe darse a la petición.

ARTÍCULO 10°: RECHAZO DE PQRSD. - Habrá lugar a rechazar las PQRSD que sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta equivalente.

ARTÍCULO 11°: CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, además podrá agregar el número de fax o dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que esté inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición
4. Las razones en las que fundamenta su petición
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso

ARTÍCULO 12°: PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TACITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario de una dependencia constata que una petición radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el funcionario responsable de otorgar respuesta advierte que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en el presente artículo, la Universidad decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente o por correo electrónico si el peticionario así lo ha autorizado, contra el cual solo procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

ARTÍCULO 13°: MEDIOS DE RESPUESTA. - Por teléfono o por escrito, en medio magnético o físico o electrónico (e-mail).

ARTÍCULO 14°: PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRSD. - A través de la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantaran los siguientes procedimientos:

- 1) El usuario interesado presenta la PQRSD en la dependencia de Archivo y Correspondencia
- 2) Redireccionar al responsable de la respuesta de la PQRSD
- 3) Dar trámite a las PQRSD a través del funcionario responsable.

CAPÍTULO IV

DE LAS PETICIONES Y SU TRÁMITE

ARTÍCULO 15°: CANALES DE ATENCION. La Universidad dispone de los siguientes canales de atención al usuario para que éste formule su petición o denuncia:

Canal Escrito: Los usuarios de la Universidad podrán realizar sus peticiones a través de:

1. El portal institucional www.utch.edu.co, pestaña de Atención al Ciudadano seleccionando la opción de "PQRSD".
2. Mediante radicación en las instalaciones de la Ciudadela Universitaria, en el bloque administrativo, en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Canal Presencial: En las instalaciones de la Universidad, bloque administrativo, Oficina de Atención al Ciudadano.

Canal telefónico: Línea gratuita 018000938824 o al conmutador 57(4) 6726565 Extensión 1000.

Canal virtual: A través de la página institucional en el enlace del Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano (SIAC).

ARTÍCULO 16°: DEL DERECHO DE TURNO. De conformidad con lo dispuesto en la ley, el funcionario de la Universidad que conozca de peticiones y denuncias deberá respetar el orden de su presentación dentro de los lineamientos o sistema de turno que establezca la oficina de Atención al Ciudadano, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que tenga prelación legal. No obstante, el funcionario deberá dar atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De igual manera actuará el funcionario de la Universidad cuando se trate de dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deba ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable al peticionario quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el personal de la Universidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

CAPÍTULO V

PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS

ARTÍCULO 17°: PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial. Su manejo al interior de la Universidad será así:

1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano. El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Universidad.
2. Cuando al funcionario ante quien se efectúa una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla deberá informarle en el acto al peticionario y remitirla ante la dependencia o funcionario competente.
3. Cuando el peticionario manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del portal institucional www.utch.edu.co opción PQRSD, Sección Atención al Ciudadano, para que directamente registre su petición.
4. El usuario deberá elevar la petición escrita, pero sí manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de la Universidad que lo atienda deberá diligenciar por él, previa información sobre el procedimiento a seguir, a través del portal institucional www.utch.edu.co, Sección Atención al Ciudadano, opción PQRSD, la información que libremente suministre el usuario.
5. El horario para la atención al público de las peticiones verbales es de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 2:00 P.M. a 6:00 P.M. de lunes a viernes. Este horario será divulgado a través del portal institucional www.utch.edu.co en la sección de Atención al Ciudadano (SIAC). Sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los usuarios que hubiesen ingresado dentro del horario normal de atención.

ARTÍCULO 18°: PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas son aquellas formuladas a través del canal de atención escrito y su manejo al interior de la Universidad se establece de la siguiente manera:

1. Todas las peticiones escritas deberán ser recibidas y radicadas a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia y la Oficina de Atención al Ciudadano.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario así:
 - Cuando sean correos electrónicos, en el momento en que se reciban en el buzón del correo institucional destinado a la recepción de las peticiones, el personal de la dependencia responsable deberá enviar un mensaje electrónico acusando el recibo de la comunicación entrante, indicando la fecha de la misma y el número del radicado asignado.
 - Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal institucional, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba. El sistema enviará un mensaje electrónico al peticionario indicando la fecha y el número del radicado asignado.
 - Cuando la entrega de la petición sea de manera personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del radicado por parte del funcionario de Atención al Ciudadano.
3. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales y canales de atención dispuestos por la Universidad, deberán enviarse por el responsable de Atención al Ciudadano, el día hábil siguiente a través del portal institucional www.utc.edu.co, sección Atención al Ciudadano, opción PQRSD.
4. Las peticiones entregadas en días y horas diferentes a las establecidas para el

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

horario de atención al público deberán ser entregadas o remitidas por quien las hubiere recibido, al responsable de Atención al Ciudadano de la Universidad, el primer día y hora hábil siguiente a fin de que se le dé el trámite que corresponda.

5. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal institucional en horarios y días no hábiles se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
6. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del usuario, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al responsable de Atención al Ciudadano, quien la conservará en físico para ser entregada al usuario en el momento en que se acerque a reclamarla.
7. Cuando diez (10) o más personas formulen peticiones de información relacionadas con el mismo asunto, la Universidad podrá dar única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en el portal institucional y entregará copias de la misma a quienes la solicitan.
8. La Universidad tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones que se formulen a través del portal institucional, en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número de radicado.
9. Si el funcionario de la Universidad a quien se le asigna la petición para dar la respectiva respuesta, encuentra que no es el competente para resolverla o contestarla, deberá redireccionarla de manera inmediata a la dependencia que corresponda. Lo anterior no implicará que se prorroguen los términos que tiene la Universidad para dar respuesta..
10. De cada petición escrita, el responsable a quien se le direcciona para otorgar respuesta, deberá dejar registro indicando como mínimo fecha, nombre del peticionario, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular y el sentido de la respuesta.
11. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de 8:00 A.M. a 12:00 A.M. y de 2:00 P.M. a 6:00 P.M. de lunes a viernes. Este horario lo divulgará el responsable de Atención al Ciudadano en la sede principal de la Universidad y en el portal institucional.

CAPÍTULO VI

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 19°: SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba” contará con el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, el cual quedará adscrito a la Oficina de Talento Humano.

El funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano recibirá y tramitará las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento e incumplimiento de la misión institucional por parte de la Universidad o de sus funcionarios, a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

ARTÍCULO 20°: BUZON DE SUGERENCIAS. - Además de los otros medios habilitados por la Universidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que está ubicado en el Bloque Administrativo, primer piso.

ARTÍCULO 21°: Son funciones del servidor público encargado del sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias las siguientes:

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

1. Recibir a través de los canales establecidos en el presente Acuerdo las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos o miembros de la comunidad Universitaria.
2. Clasificar, radicar y tramitar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias teniendo en cuenta los conceptos, principios, términos y procedimientos dispuestos en las leyes y demás normas que regulan la materia.
3. Realizar en las dependencias de la Universidad el seguimiento al trámite de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
4. Informar y orientar a los usuarios internos y externos sobre quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en las diferentes dependencias.
5. Llevar el registro de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad con el modelo adoptado, sea este manual o sistematizado, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: número de orden, fecha de recepción, clase de petición, descripción del asunto, destinatario, fecha y trámite realizado.
6. Elaborar y presentar a la Rectoría el informe bimensual sobre las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y la solución que se dio a las mismas.
7. Responder por el uso adecuado de los buzones de sugerencias, revisarlos diariamente y darles el trámite correspondiente.
8. Responder por el buen uso de la línea telefónica asignada, así como de los elementos devolutivos a su cargo.
9. Distribuir entre los usuarios los folletos o volantes informativos que la Universidad diseñe para el trámite de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
10. Dar aplicación a las normas de archivo vigentes (Gestión documental y conservación de archivos).
11. Las demás que le sean asignadas o que se requieran para el ejercicio de las funciones atribuidas por el presente reglamento.

ARTÍCULO 22°: PRESENTACION Y TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. Las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se presentarán y tramitarán de la siguiente manera:

1. En forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de una línea gratuita de atención al ciudadano, por correo electrónico, buzones o el portal institucional y deberá contener como mínimo lo siguiente:
 - 1.1. Designación del nombre del funcionario o de la dependencia contra la cual se dirige la queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
 - 1.2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de sus apoderado o representante, si fuere el caso.
 - 1.3. Indicar el motivo de la queja, reclamo, sugerencia o denuncia
 - 1.4. Las razones en que se sustenta o apoya
 - 1.5. La relación de los documentos soporte
 - 1.6. La firma del representante cuando fuere el caso
 - 1.7. Si quien presenta la queja, reclamo, sugerencia o denuncia verbal, afirma no saber o no poder leer y/o escribir se surtirá el trámite previsto en el numeral 4 del artículo 17 del presente Acuerdo.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

1.8. Cuando se actué a través de mandatario, éste deberá entregar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. Una vez presentada la queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de los diferentes canales de atención, se procederá a su radicación en el sistema por parte del funcionario encargado, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del usuario e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

3. El funcionario encargado del sistema deberá remitir las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto a más tardar dentro del día hábil siguiente a su recibo. Correspondiendo al jefe de la dependencia indagar sobre el contenido de aquellas, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolverlas o contestarlas en dicho plazo se deberá informar así al usuario, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

Copia de los anteriores trámites se deberá remitir al funcionario encargado de la Oficina de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para su seguimiento y control.

ARTÍCULO 23°: SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el usuario quejoso al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que el funcionario competente decida.

Parágrafo: Se dará reinicio a la contabilización del término para resolver el día hábil siguiente a la fecha en la cual el petionario entregue la documentación o información que le fue solicitada.

ARTÍCULO 24°: DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS. Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, reclamo, sugerencia o denuncia si realizado el requerimiento de aportar nuevos documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de un (1) mes contado a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva petición queja, reclamo o denuncia.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja, reclamo o denuncia, pero el funcionario o dependencia de la Universidad que lo esté conociendo podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público o el particular de la institución.

ARTÍCULO 25°: DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS. La falta de atención a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.

CAPÍTULO VII

SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCION DE DOCUMENTOS

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

ARTÍCULO 26°: SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposan en la Universidad podrá solicitarlas siempre que no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política de Colombia o la ley. Cuando las fotocopias superen la cantidad de tres (3) folios, el interesado deberá cancelar a la Universidad el costo de estas o en su defecto sacarlas a su costa.

Cuando la solicitud de consulta o expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, la Secretaría General informará, indicando el número y fecha y el medio idóneo en el que se hizo la publicación, portal institucional (www.utch.edu.co).

CAPÍTULO VIII

EXAMEN DE DOCUMENTOS

ARTÍCULO 27°: EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos o expedientes que reposen en la Universidad se autorizará por escrito por parte del jefe o el encargado de la dependencia competente; dicho examen se hará en días y horas laborales con el acompañamiento del funcionario que para el efecto designe quien haya dado la autorización.

PARÁGRAFO. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopias de los mismos, deberá proferir un acto administrativo motivado señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado.

CAPÍTULO IX

EXPEDIENTES Y ARCHIVOS

ARTÍCULO 28°: EXPEDIENTES. De las peticiones y denuncias presentadas se formará un expediente que se iniciará con estas y terminará con su orden de archivo una vez agotado en proceso establecido en este Reglamento. Se exceptuarán de este trámite las peticiones verbales que se resuelvan en el mismo momento de su presentación, sin embargo, cada dependencia deberá llevar un registro para control sobre las peticiones que le competen.

ARTÍCULO 29°: ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES. Cuando hubiere peticiones, denuncias o en general documentos referentes a una misma situación, o las actuaciones previas lleven el mismo objeto o finalidad, el personal de Atención al Ciudadano verificará la radicación previa de los mismos e informará a la dependencia competente sobre la existencia de los documentos duplicados, la que consolidará en un solo expediente la documentación.

CAPÍTULO X

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

ARTÍCULO 30°: PRESENTACIÓN DE INFORMES. En relación con las peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos se deberán presentar los siguientes informes:

1. El responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano deberá presentar a la Rectoría de la Universidad un informe bimensual, pormenorizado que contenga las

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

estadísticas y el tratamiento dado a las peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y tramitadas en los términos que determina la ley, señalando las recomendaciones sugeridas por los usuarios que tengan por objeto mejorar el servicio. El informe deberá ser publicado en el portal institucional.

2. El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que cada dependencia competente le suministre.

CAPÍTULO XI

DE LOS RECURSOS, NOTIFICACIONES Y SU TRAMITE INTERNO

ARTÍCULO 31°: PROCEDENCIA. Contra los actos administrativos proferidos proceden los recursos con el objeto de que se aclaren, modifiquen o revoquen dentro de los términos señalados por la ley.

ARTÍCULO 32°: RECURSOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito. No habrá apelación de las decisiones del Rector de la Universidad, solo procederán los recursos de reposición.
3. El recurso de queja cuando se rechace el de apelación. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que profirió la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

ARTÍCULO 33°: IMPROCEDENCIA. No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios o de ejecución, excepto en los casos previstos en norma expresa. Contra los actos de carácter particular que expida el Rector solo procederá el recurso de reposición.

ARTÍCULO 34°: OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el servidor público que profirió la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja y si quien fuere competente no quisiera recibirlos, podrán presentarse ante el Procurador General de la Nación para que ordene recibirlos y tramitarlos e imponga las sanciones correspondientes si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidio del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

ARTÍCULO 35°: REQUISITOS. Por regla general los **recursos** se interpondrán por escrito, no requieren de presentación personal si quien los presenta ha sido reconocido en la actuación, igualmente, podrán presentarse a través de los medios electrónicos de que dispone la Universidad.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

ARTÍCULO 36°: RECHAZO DEL RECURSO. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

ARTÍCULO 37°: TRAMITE DE LOS RECURSOS Y PRUEBAS. Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo. Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que se decrete la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

ARTÍCULO 38°: DECISIÓN DE LOS RECURSOS. Vencido el periodo probatorio, si a ello hubiere lugar y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso.

ARTÍCULO 39°: DESISTIMIENTO. De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo.

ARTÍCULO 40°: SILENCIO ADMINISTRATIVO EN RECURSOS. Salvo lo dispuesto en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, transcurrido un plazo de dos (2) meses contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa.

El plazo mencionado se suspenderá mientras dure la práctica de las pruebas.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo previsto en este artículo no exime a los funcionarios de responsabilidad, ni le impide resolver siempre que no se hubiere notificado auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

La no resolución de los recursos constituye falta disciplinaria gravísima.

CAPÍTULO XII

NOTIFICACIONES

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

ARTÍCULO 41: NOTIFICACIÓN PERSONAL. Las decisiones de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba” que pongan términos a una actuación administrativa se notificarán personalmente a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia o de la dependencia designada para tal fin, al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

La notificación personal también podrá efectuarse por los siguientes medios:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando la Universidad cuente con los medios y mecanismos electrónicos necesarios y si el interesado acepta ser notificado de esta manera.
2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada por el funcionario competente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

ARTÍCULO 42°: CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL: Al interesado se le enviará una citación a la dirección o al número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente o pueda obtenerse a través de otro medio, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la notificación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles a la expedición del acto y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la dirección sobre el destinatario señalado en el inciso anterior, la citación se publicará en el portal institucional www.utch.edu.co, sección Atención al Ciudadano, opción PQRSD o en un lugar de acceso al público, preferiblemente en la Oficina de Atención al Ciudadano, por el término de cinco (5) días hábiles.

ARTÍCULO 43°: NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiese hacerse la notificación personal una vez vencido los términos, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección o al número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

El aviso deberá indicar su fecha y la del acto administrativo que se notifica, el nombre del funcionario competente que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes pueden interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la dirección sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo se publicará en el portal institucional y en todo caso en un lugar de acceso al público, en el bloque administrativo de la Universidad, por el término de cinco (5) días hábiles con la advertencia de que la notificación se considerará surtida el día siguiente al retiro del aviso.

CAPÍTULO XIII

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 44°: INFORMACIÓN AL PÚBLICO. En el portal institucional y en la Oficina de Atención al Ciudadano se deberá mantener información completa y actualizada sobre la Universidad, y suministrarla a través de los diferentes medios y canales de atención de que dispone la entidad.

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.

ACUERDO N° 0032
(9 de noviembre de 2018)

Por medio del cual se actualizan las Políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

ARTÍCULO 45°: FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo constituirá falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

ARTÍCULO 46°: EVALUACIÓN. La Oficina de Control Interno deberá evaluar de manera permanente el trámite interno de las PQRSD formuladas a la Universidad y rendirá informe semestralmente sobre el particular a la alta dirección.

ARTÍCULO 47°: ARTICULACIÓN CON GOBIERNO EN LINEA. La implementación de las actividades, requerimientos y plazos contemplados en la Estrategia de Gobierno en Línea estarán articuladas a las Políticas para el trámite interno de Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos de la Universidad.

ARTÍCULO 48°: Facultar al Rector para: actualizar y modificar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para garantizar la, protección de datos personales de la Universidad Tecnológica del Chocó, adoptado por el presente Acuerdo, con el propósito de generar la eficacia de las políticas y procedimientos en el contenido; y expedir las reglamentaciones y las medidas administrativas necesarias para la protección de los datos personales en la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba.

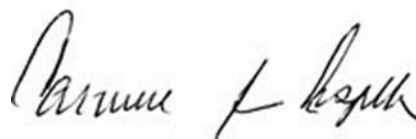
ARTÍCULO 49°: VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la normatividad que le sea contraria.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Quibdó, a los 9 días del mes de noviembre de 2018.



LUIS FERNANDO PERÉZ PERÉZ
Presidente



CARMEN JUDITH ASPRILLA DE RENTERÍA
Secretaria

“UTCH, Compromiso de Todos y para Todos”



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra.22 No.18B-10B. B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574)6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: conractenos@utch.edu.co Pagina Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó, Colombia.