



RESOLUCION No. 0568 de 2013

( 01 MAR 2013 )

Por medio de la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos en la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luís Córdoba"

El Rector de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luís Córdoba", en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias y especial las facultades conferidas en el Artículo 47 y numerales 1, 3, y 9 y el Artículo 50 del Acuerdo 0020 de 2011 o Estatuto General, 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 Ley 617 de 2000 dispone que En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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 consagra el derecho a que toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Que el Artículo 96 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.

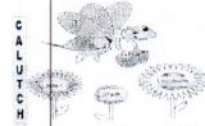
Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO: OBJETO.** La presente resolución tiene por objeto establecer las políticas institucionales para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), presentadas ante la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luís Córdoba".

TODOS BAJO UN SOLO PROPÓSITO: LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE CALIDAD





RESOLUCION No. **0568** de 2013

( 01 MAR 2013 )

Por medio de la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos en la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba"

**ARTICULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente resolución aplica a todas las dependencias y procesos de la Universidad y 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.

**ARTICULO TERCERO: DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Derecho de petición:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición 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 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:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

**ARTICULO CUARTO: PROCEDIMIENTOS PARA EL TRAMITE DE LAS PQRS.-** A través de la Oficina de Quejas y Reclamos se adelantaran los siguientes procedimientos: 1) El usuario interesado presenta la PQRS en la dependencia. 2) Se revisa y registra la PQRS, si alguna de las dependencias académicas/administrativas de la Universidad Tecnológica del Chocó tiene conocimiento previo es obligación de los líderes de calidad informarlo inmediatamente al equipo de calidad y/o Control Interno. 3) Redireccionar al responsable de la respuesta de la PQRS, a través de Archivo y Correspondencia y Control Interno. 4) dar trámite a las PQRS a través del funcionario responsable

**ARTICULO QUINTO: BUZON DE SUGERENCIAS.-** Además de los otros medios habilitados por la Universidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios tanto externos como internos 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.

TODOS BAJO UN SOLO PROPÓSITO: LA ACREDITACION INSTITUCIONAL DE CALIDAD





RESOLUCION No. **00560** de 2013

( 01 MAR 2013 )

Por medio de la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos en la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba"

**ARTICULO SEXTO: CONTENIDO DE LAS PQRS.-** Las PQRS deben contener por lo menos los siguientes requisitos: a) la designación de la autoridad a la que se dirige. b) Los nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad y la dirección donde se recibirá correspondencia y además el peticionario podrá agregar la dirección electrónica. c) El objeto de la petición. d) Las razones en las que se fundamenta su petición e) La firma del peticionario.

**ARTICULO SEPTIMO: TIEMPOS DE RESPUESTAS.-** Los tiempos de respuesta están articulados a la tipología de las acciones y se responderán de la siguiente manera: a) Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o derechos de petición o diez (10) hábiles para dar respuesta a las Quejas y Reclamos. b) Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes de información dispendiosa. c) Treinta (30) días hábiles para atender Sugerencias. En caso de Quejas y Reclamos se deben hacer los correctivos necesarios y en caso de Sugerencias analizar y determinar la facilidad para ejecutar.

**PARAGRAFO.-** Esta información debe ser conocida por la Oficina de Control Interno previamente para realizar el seguimiento respectivo.

**ARTICULO OCTAVO: RECHAZO DE PQRS.-** Habrá lugar a rechazar las PQRS que sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta equivalente

**ARTICULO NOVENO: MEDIOS DE RESPUESTA.-** Por teléfono o por escrito, en medio magnético o físico o electrónico (e-mail), comunicando al interesado el interés por satisfacer las necesidades del reclamante y se consignan las acciones tomadas.

**ARTICULO DECIMO: EVALUACIÓN.-** La Oficina de Control Interno deberá evaluar de manera permanente el trámite interno de las PQRS formuladas a la Universidad y rendirá informe semestralmente sobre el particular a la alta dirección.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: FALTA DISCIPLINARIA.-** la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, a si mismo 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; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria

TODOS BAJO UN SOLO PROPÓSITO: LA ACREDITACION INSTITUCIONAL DE CALIDAD



*[Handwritten signature]*



RESOLUCION No. \_\_\_\_\_ de 2013

( 01 MAR 2013 )

Por medio de la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos en la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba"

**ARTICULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Quibdó, a los

01 MAR 2013

**EDUARDO ANTONIO GARCIA VEGA**

Rector

Preparó	Proyectó	Revisó	Revisó	Fecha	No Folios
Oficina de Planeación	Carlos Sánchez	Paz Leyda Murillo	Edwin Ethiel Aragón	15/02/2013	4

TODOS BAJO UN SOLO PROPÓSITO: LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE CALIDAD

Quibdó - Chocó - Colombia Cra. 22 # 18b-10 B/ Nicolás Medrano, Ciudadela Universitaria | Línea Gratuita: 018000938824  
 Contri. (+574) 6726565 | Fax (+574) 710 172 | Página web: <http://www.utch.edu.co> | E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co)  
 Horario de atención sede central: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.p. y 2:00 a 6:00 p.m.

