



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

RESOLUCIÓN NÚMERO **1809**

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Universidad de Córdoba

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA,

En uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO QUE:

Que la Constitución Política de Colombia en su Artículo 209 señala: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones"*.

La misma norma superior consagra en su artículo 23, el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas, seguidamente en su Artículo 74 otorga a todas las personas el derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

Al unísono la Ley 962 de 2005, en sus artículos 6 y 81, sobre el asunto, relaciona la posibilidad que tienen los interesados de interponer peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública; así como la facultad que le confiere a la entidad de inhibirse de iniciar las acciones correspondientes sobre aquellas denuncias o quejas que sean anónimas; con la salvedad de aquellas que por la veracidad de los hechos o la identificación clara de las personas involucradas, ameriten ser iniciadas.

Que el artículo 3º ibídem, contempla los derechos que tienen las personas, en sus relaciones con la administración pública, los cuales podrán ser ejercidos directamente y sin apoderado.



Comprometida con el desarrollo regional

Carrera 6ª, No. 76-103 Montería-NTT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co

VIGILADA MINEDUCACIÓN



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORÍA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

10809

Que la Ley 734 de 2002 en el Artículo 34 obliga a los Servidores Públicos, de cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los estatutos de la entidad, los reglamentos, los manuales de funciones entre otras normas, resaltando, además los deberes consignados en la Ley 190 de 1995 y taxativamente el deber de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, define que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución, que esta solicitud, es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública y añade que ninguna solicitud o petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

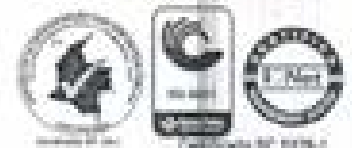
Que el art. 4 del Decreto Nacional 1494 de 2015, por medio del cual se corrigió el artículo 26 ibidem, resaltó la importancia de que las respuestas a estas solicitudes o peticiones, sean escritas y de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, bajo los términos establecidos legalmente, de forma gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Prefiriéndose en cuanto sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012, establece la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*

Que la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagra:

- Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones
- Artículo 16. Contenido de las peticiones
- Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito
- Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición
- Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas



Comprometida con el desarrollo regional

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono: (57) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co

[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

18 09

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones

Qué asimismo, el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno resalta que la administración de las quejas y reclamos constituye un medio de Información directo de la Entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Es un medio para medir la eficacia y efectividad de la gestión organizacional, dado que su cumplimiento o no, son fuente de medición del cumplimiento de la función administrativa y la gestión de la calidad de la Institución, que pueden contemplar acciones correctivas inmediatas y preventivas sobre aquellos productos no conformes.

Que por las disposiciones legales antes relacionadas, es evidente el compromiso que tienen todas las Instituciones del Estado, de implementar un sistema de quejas y reclamos que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad.

Que es deber de la Universidad implementar dicho sistema, con el fin de facilitar a los usuarios, la difusión y conocimiento de la Misión Institucional, metas, objetivos, programas y en general, un sistema de trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la institución dando cumplimiento con sus disposiciones legales vigentes.

Que teniendo en cuenta lo anterior, es necesario documentar un procedimiento interno para el trámite de las peticiones, quejas, consultas, denuncias, sugerencias y reclamos de la Universidad de Córdoba, debidamente ajustado a la normatividad vigente y a las nuevas disposiciones y prácticas administrativas, con el fin de brindar eficiencia y agilidad en el manejo de los casos presentados por los ciudadanos y la comunidad universitaria en general.

Que de conformidad con lo establecido en el literal o) artículo 41 del Acuerdo 0021 de 1994 (Estatuto General), es función del Rector expedir esta clase de actos:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Reglámenmtese el Procedimiento para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentados ante la Universidad de Córdoba, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial para asuntos de la misma índole, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a las diferentes dependencias y a los servidores públicos de la Institución en el cumplimiento de sus funciones.



Comprometida con el desarrollo regional

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NTT. 891080031-3-Teléfono:(37) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co

“VIGILADA MINEDUCACIÓN”

AS

eu



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

ARTÍCULO 2º: CAMPO DE APLICACIÓN. La presente resolución es de obligatorio cumplimiento para las dependencias que hacen parte de la estructura orgánica de la Universidad de Córdoba y los servidores públicos que en virtud de su competencia tengan a su cargo la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

ARTÍCULO 3º: DEFINICIONES DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Téngase como parte integral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Institución las siguientes definiciones:

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Petición: Solicitud presentada respetuosamente por motivos de interés general o particular para acudir ante la Institución dentro de los términos que define la Ley y expedir un pronunciamiento oportuno.

Queja: Protesta que se hace ante una autoridad a causa de una disconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio

Reclamo: La situación de un derecho insatisfecho que el usuario o un ciudadano pone en conocimiento a la Institución. Por la prestación de un servicio o por conductas irregulares de los servidores públicos de la Institución, en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

Sugerencia: Es la proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

ARTÍCULO 4º: LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los Objetivos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Institución son:

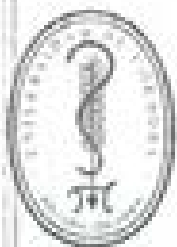


Comprometida con el desarrollo regional

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

15/08/09

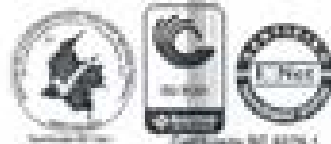
- Garantizar a los usuarios y a la ciudadanía en general un desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de los Procesos Académicos y Administrativos a través del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias interpuestas por inquietudes e insatisfacción de los servicios misionales y administrativo de la Institución.
- Retroalimentar las inquietudes de nuestros usuarios y de la ciudadanía para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Universidad; dando cumplimiento a sus disposiciones legales vigentes.
- Promover acciones de mejoramiento de los Procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad; a través de la identificación de las causas de las, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- Identificar y Controlar el Servicio no Conforme de los Procesos Misionales y de Apoyo del Sistema Integral de Gestión de Calidad; con el propósito de prevenir su uso o entrega no intencional.
- Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios por la prestación eficiente, eficaz y efectiva de los servicios de los Procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 5°: GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

La Institución ha establecido las siguientes modalidades de las Peticiones:

- **En Interés General:** Éstas se dirigen a las autoridades para que se pronuncien sobre temas que afectan o interesan al público o a una colectividad
- **En Interés Particular:** Éstas se elevan ante las autoridades para que se pronuncien frente a una situación de una persona determinada.
- **De Información:** Tiene como finalidad obtener de la autoridad datos relacionados con los asuntos a su cargo o para solicitar y obtener acceso o copias de los documentos públicos.
- **De formulación de consultas:** Es la pregunta dirigida a la Institución para conocer sus opiniones o conceptos en relación con la aplicación del ordenamiento jurídico a un hipotético caso no sometido previamente a su conocimiento
Nota: Estas respuestas u opiniones no comprometen la responsabilidad del funcionario ni son de obligatorio cumplimiento por parte de sus administradores (Artículo 5 del Código Contencioso Administrativo)

La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad tiene la responsabilidad de *recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna* de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias formuladas por el usuario o el ciudadano en relación de la misión de la Institución



Comprometida con el desarrollo regional

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Carrera 6ª, No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

Todos los servidores públicos y contratistas de la Institución debe responder dentro de los términos legales establecidos, aún en la ausencia de dirección de correspondencia del interesado.

La falta de atención a los reclamos, quejas y peticiones y la de los términos para resolver o contestar, constituirán falta disciplinaria por parte del funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes, por parte del ente competente.

PARÁGRAFO: La Unidad Administrativa Especial de Salud (UAES) y los Laboratorios Acreditados tiene la responsabilidad de recibir, direccionar y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas ante ellos mismos, y reportar las solicitudes tramitadas en un determinado periodo de tiempo a quien administre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

ARTÍCULO 6º: FORMULACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Las solicitudes que se presenten ante la Universidad de Córdoba, en ejercicio del derecho de petición en cualquiera de sus modalidades, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo que le permita a la Institución su conocimiento.

Para retroalimentar los mecanismos de acción interpuestos, estos deben tener la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si fuere el caso,
- La indicación del documento de identidad del Solicitante o su apoderado
- Correo Electrónico y teléfono del solicitante o apoderado, según sea el caso.
- Indicación clara del objeto de la petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Las razones en que se fundamenta su petición, queja, reclamo o sugerencia.
- La relación de los documentos anexos o probatorios que se adjunten.
- La firma del solicitante.



Comprometida con el desarrollo regional

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORÍA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

Para los casos en que la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias se presenten de forma verbal y el solicitante afirma que no sabe o no puede escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario le expedirá constancia del registro en forma inmediata.

Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables

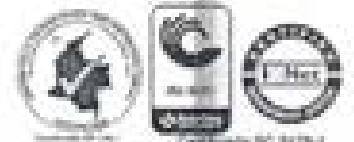
ARTÍCULO 7º: TIEMPO PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Sin perjuicio de disposición legal o reglamentaria en contrario en la cual se establezcan plazos distintos o especiales, las peticiones y reclamos se resolverán en los plazos que a continuación se relacionan y se contarán a partir de su recibido en la Institución.

- ✓ Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda Petición, Queja o Reclamo debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Están sometidas a término especial la resolución de las siguientes Peticiones, Quejas o Reclamos:

- Las peticiones de documentos y de información deben resolverse dentro de los diez (10) días 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 siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las que versen sobre un interés general o particular e interfiera sobre el normal desarrollo académico de un estudiante o de los estudiantes de la Institución y afecten la integridad de la salud (para el caso de los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de la Salud) deben resolverse en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles.



Comprometida con el desarrollo regional

"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(57) (4)7860920 – 7860381

www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

17/08/09

ARTÍCULO 8º: RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias deben estar acorde a la normatividad legal vigente y aplicable a la Institución.

La Oficina o Proceso responsables del trámite del mecanismo de acción debe enviar la solución a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad y ésta oficina comunica al usuario del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias la respuesta a su mecanismo de acción

La Petición o Reclamo sólo se cierra cuando se solucione la solicitud presentada.

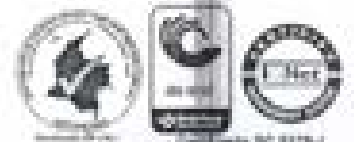
Las denuncias recibidas por los medios de recepción del SPQRDS serán direccionados a la Unidad de Control Disciplinario Interno y estos a su vez deben responder sobre la recepción de la solicitud y el inicio de los trámites pertinentes.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias considera como peticiones y reclamos improcedentes, las irrespetuosas, amenazantes y anónimas.

Cuando se presenten reclamos anónimos, que contribuyan a la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, se procede a comunicarlas al Líder del Proceso responsable, para que tenga conocimiento de éstas y ejerzan los controles y acciones necesarias para la mejora del proceso.

La Universidad de Córdoba suspende o interrumpe los términos para resolver o responder las peticiones y reclamos en los siguientes casos:

- Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resuelve de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.
- Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que el usuario del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias aporte lo solicitado



Comprometida con el desarrollo regional

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono:(37) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co

VIGILADA MINEDUCACIÓN



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
RECTORIA

Rumbo a la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

**ARTÍCULO 9º: RETROALIMENTACIÓN A LOS INTERESADOS DE LAS RESPUESTAS DE
LOS MECANISMOS DE ACCIÓN**

Una vez resuelta el mecanismo de acción, la respuesta será comunicada al interesado por cualquier medio previsto.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correo (físico o electrónico) que el interesado haya registrado.

Si el interesado no relaciona una dirección de correo o si la respuesta no ha podido ser entregada, por causas no atribuibles a la Universidad, la respuesta se publicara en el link del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Página web de la Institución.

**ARTÍCULO 10º: INFORMES DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

La Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba, informará cada 3 meses al Rector, Representante de la Alta Dirección y a los Líderes de los Procesos afectados, del desarrollo del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias.

ARTÍCULO 11º: El Proceso de Seguimiento y Control liderado por la Oficina de Control Interno realiza auditoría al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias de la Institución, según la planificación establecida por ellos.

ARTÍCULO 12º: Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición que le sea contraria y en especial la Resolución 0255 de 2011.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Montería, a los días 25 del mes de abril de 2017


JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO

RECTOR



Comprometida con el desarrollo regional

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería-NIT. 891080031-3-Teléfono: (57) (4)7860920 - 7860381

www.unicordoba.edu.co

VIGILADA MINEDUCACIÓN