

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



RESOLUCION NÚMERO 1406

Por el cual se adopta el procedimiento para 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 los artículos 23, 74 y 209 de la Constitución Política señalan respectivamente, que:
Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

Artículo 209. 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.

Que la Ley 962 de 2005, en su artículo 3 establece los derechos que le asisten a las personas en sus relaciones con la administración, los cuales podrán ejercer directamente y sin apoderado.

Que los artículos 6 y 81 de la Ley 962 ejusdem, disponen respectivamente que: *Artículo 6: (...) 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 (...).*

Artículo 81. 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

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co



Certificado SC 5278-1



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Que Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que: *Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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 el Decreto 019 de 2012 en sus artículos 12 y 13, consagra la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, y la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que la Ley 1712 de 2014 en sus artículos 24, 25 y 26 reza respectivamente que: *Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.*

Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

PARÁGRAFO. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...).

Que por medio de la Ley 1755 de 2015 se regula el derecho fundamental de petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Ley 1952 de 2019, en su artículo 38 establece los deberes de todo servidor público y





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



en su numeral 1 dispone: *1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.*

Que de igual manera, el numeral 35 del artículo 38 de Ley 1952 ejusdem, consagra como deber de todo servidor público: *35. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.*

Que el artículo 45 del Acuerdo N°270 de 2017 – Estatuto General, define las funciones del rector, y en su numeral 18 dispone que: *Adoptar los procedimientos apropiados de planeación, organización, dirección, ejecución, evaluación y control de las actividades de la Institución, en concordancia con las políticas institucionales y la planeación.*

Que el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, resalta que la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Estas son fuentes de información sobre la forma como los grupos de valor y partes interesadas reciben los bienes y/o servicios, su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos, contemplando 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 de Córdoba 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

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co



Certificado SC 5278-1



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



cumplimiento con sus disposiciones legales vigentes.

Que teniendo en cuenta lo anterior, es necesario adoptar 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 en mérito a lo antes expuesto, se

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adóptese el procedimiento para la administración de 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.

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:

Usuario: Toda persona natural o jurídica que recibe un servicio de la Institución o que muestre interés en interactuar con el Sistema Integral de Gestión de la Calidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



- 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.

Felicitación: Es el reconocimiento, congratulación, elogio, etc., que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta, con un funcionario o con el proceso que genera el 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:

- 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 administrativos 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





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



entrega no intencional.

- e) 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 5º: GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. La Institución ha establecido las siguientes modalidades de las Peticiones:

- a) **En Interés General:** Estas se dirigen a las autoridades para que se pronuncien sobre temas que afectan o interesan al público o a una colectividad.
- b) **En Interés Particular:** Estas se elevan ante las autoridades para que se pronuncien frente a una situación de una persona determinada.
- c) **De Información:** Tiene como finalidad obtener de la autoridad datos relacionados con los asuntos a su cargo.
- d) **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.
- e) **Peticiones de documentos:** Esta solicitud tiene como finalidad solicitar y obtener acceso o copias de los documentos públicos.

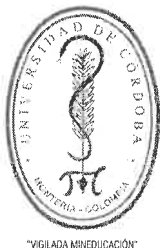
La Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas tiene la responsabilidad de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias formuladas por el usuario o el ciudadano en relación de la misión de la institución.

Todos los servidores públicos y contratistas de la Institución deberán responder dentro de los términos legales establecidos, aun 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 UNO: Los laboratorios acreditados tienen la responsabilidad de recibir, direccionar y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



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.

PARÁGRAFO DOS: las respuestas de la formulación de consultas, no comprometen la responsabilidad del funcionario ni son de obligatorio cumplimiento por parte de sus administradores.

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.

Los mecanismos de acción interpuestos, estos deberán contener la siguiente información:

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

Para los casos en que la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncia, 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.

PARÁGRAFO: 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.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co



Certificado SC 5078-1



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



ARTÍCULO 7º: TÉRMINO 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 dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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

- a) 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.
- b) 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.

PARÁGRAFO: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 8º: RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. Las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias deberán estar acorde a la normatividad legal vigente y aplicable a la Institución.

La oficina o proceso responsables del trámite del mecanismo de acción deberá enviar la respuesta a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas y esta oficina comunicará al usuario del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias lo resuelto a su mecanismo de acción.

La Petición o Reclamo solo se cierra cuando se dé contestación a la solicitud presentada.





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



Las denuncias recibidas por los medios de recepción del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, serán direccionados a la oficina de Control Disciplinario Interno y estos a su vez deberán 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 procederá a comunicarlos al líder del proceso responsable, para que tenga conocimiento de estas y ejerzan los controles y acciones necesarias para la mejora del proceso.

ARTÍCULO 9º: La Universidad de Córdoba suspenderá o interrumpirá los términos para resolver o responder las peticiones y reclamos en los siguientes casos:

- a) 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.
- b) Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que el usuario del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias aporte lo solicitado

ARTÍCULO 10º: RETROALIMENTACIÓN A LOS INTERESADOS DE LAS RESPUESTAS DE LOS MECANISMOS DE ACCIÓN. Una vez resuelto el mecanismo de acción, la respuesta será comunicada al interesado por los medios previstos. 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 publicará en el link del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la Página web de la Institución.

ARTÍCULO 11º: INFORMES DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. La oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Universidad de Córdoba, hará informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por dependencias objeto de ellas. Los informes se consolidan por procesos y se publicarán trimestralmente en la página web de la institución. Del análisis de estos se considerarán las Quejas y Reclamos repetitivos (tres) para elaborar los planes de





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



mejoramiento respectivos, siguiendo lo establecido en el procedimiento gestión de la Calidad PGDC – 006 Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento. El responsable de elaborar el plan de mejoramiento es el proceso sobre quien recae reiterativamente la queja o reclamo.

ARTÍCULO 12°: El Proceso de Seguimiento y Control liderado por la oficina de Control Interno realizará auditoría al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias de la Institución, según la planificación establecida por ellos.

ARTÍCULO 13°: 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 y la Resolución 1809 de 25 de abril de 2017

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Montería, a los 30 días del mes de junio de 2022.


JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO
RECTOR

Proyectó: oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Revisó: Cely Figueroa Banda.

