



RESOLUCIÓN No. 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, en uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial, las conferidas por el Acuerdo 010 de 2002 “Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca”,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular, a obtener pronta respuesta y a acceder a los documentos públicos, salvo las restricciones que establezca la Ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece: “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...”

Que el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas: el debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), establece que en toda Entidad Pública, deberá existir 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 Literal c) del artículo del 22, del Acuerdo 010 de 2002 “Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca”, concede al Rector la facultad para expedir actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

Que mediante el Acuerdo No. 008 de 2012, el Consejo Superior adoptó la nueva estructura orgánica de la Universidad de Cundinamarca, determinando que la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos depende de la Secretaría General.

Que es deber de la Universidad implementar el Sistema de Atención e Información al Ciudadano recepcionando y realizando el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que facilite la difusión y conocimiento del ciudadano de la misión institucional, metas, objetivos, programas, es decir, la implementación de un sistema de trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Por lo expuesto,

CBP.

RESOLUCIÓN No. 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

RESUELVE:

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- CREACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO: Crear el Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca que consiste en consolidar el trámite para la recepción, distribución, control eficiente y eficaz, y la adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad académica y ciudadanía en general, con el fin de satisfacer sus necesidades y retroalimentar el sistema de mejoramiento de la institución e igualmente la medición de la satisfacción del Ciudadano.

ARTÍCULO 2.- PRINCIPIOS ORIENTADORES: Las actuaciones administrativas surgidas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se resolverán siguiendo los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

ARTÍCULO 3.- OBJETIVOS: La presente reglamentación permite canalizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, cuyos objetivos son:

1. Implementar un sistema que permita a la ciudadanía y a la comunidad universitaria presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o solicitar información con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.
2. Disponer de mecanismos de seguimiento y control eficaces que permitan establecer las causas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, de la comunidad universitaria y la ciudadanía, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias correspondientes; que a su vez se orienten en eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.
3. Fortalecer los procesos de participación ciudadana y social de los miembros de la comunidad universitaria.
4. Diseñar estrategias para mejorar los niveles de Atención al Ciudadano.
5. Promover un sistema eficiente de comunicación e información a fin de fomentar la cultura del autocontrol, monitoreo y seguimiento de actividades, para el mejoramiento continuo de los procesos desarrollados en la Institución.

ARTÍCULO 4.- DEFINICIONES: Con el fin de generar una correcta y clara interpretación y aplicación de la presente Resolución, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuyó el siguiente significado:

1. **Atención al Ciudadano:** es un derecho de los miembros de la comunidad universitaria y de los ciudadanos, que se ejerce con la presentación ante la Universidad de Cundinamarca, de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, ante lo cual, la entidad se encuentra en la obligación de brindar un trato respetuoso y amable al solicitante.

RESOLUCIÓN No. 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

Realizando el acompañamiento necesario hasta la emisión de una respuesta completa y oportuna. Este derecho no incluye la obtención de una respuesta favorable a su petición, sino el cumplimiento del procedimiento y recibir una respuesta ajustada a las normas vigentes, sea ésta favorable ó desfavorable.

2. **Comunidad Universitaria:** La comunidad Universidad está conformada por estudiantes, profesores, padres de familia, egresados, directivos, funcionarios y trabajadores administrativos.
3. **Manifestación:** Expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona realice. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o ciudadano puede exponer un tema ante la Universidad.
4. **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha con respecto a la conducta o actuar de un funcionario, servidor y/o particular a quien se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio en la Universidad.
5. **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.
6. **Sugerencia:** Es una insinuación o propuesta mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.
7. **Derecho de petición:** Cualquier persona podrá hacer peticiones respetuosas ante las autoridades de la institución, verbalmente, por escrito ó a través de cualquier medio tecnológico, que se relacionen directamente con sus intereses o con el interés general.

En todo caso, toda actuación que inicie cualquier persona ante la Universidad, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, siendo procedente darle el trámite respectivo de un derecho de petición.

ARTÍCULO 5.- INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA: Si de la evaluación que realice la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos con orientación de la Dirección Jurídica, frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deriva la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de falta disciplinaria, se remitirá a la Dirección de Control Disciplinario o quien haga sus veces, para que ordene la apertura del proceso pertinente, comunicándose esta actuación al quejoso.

**CAPÍTULO II
RESPONSABILIDADES**

ARTÍCULO 6.- COMPETENCIAS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES: Los funcionarios competentes en la implementación del Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, son:

- El Secretario General quien tiene bajo su responsabilidad la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, dependencia que cumple las siguientes funciones:

CBP

RESOLUCIÓN N.º 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

- a) Recepcionar, tramitar y resolver cuando sea el caso, las quejas, reclamos y sugerencias que formulen los Ciudadanos a la Universidad por cualquier medio.
 - b) Recibir cualquier recomendación, denuncia, reclamación, queja, petición, sugerencia, o solicitud de información relacionada con la atención o la prestación de los servicios de la institución a través de la línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía.
 - c) Analizar y clasificar las quejas, reclamos o sugerencias recibidas, y darle traslado a la dependencia o entidad competente para dar solución y adelantar la correspondiente actuación administrativa, de lo cual se dará información al quejoso.
 - d) En coordinación con la Dirección Jurídica, la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos, determinará las oficinas competentes para dar trámite y respuesta a los derechos de petición. Una vez definida la oficina competente, la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos, le remitirá la petición señalándole el plazo establecido para emitir la respuesta, de lo cual se enviará copia a la Dirección Jurídica.
 - e) Ejercer el control de la gestión realizada y llevar el registro del trámite adelantado con cada una de las quejas, sugerencias, reclamos y derechos de petición recibidos.
 - f) Coordinar actividades con las Oficinas de Control Interno, Planeación y Calidad para el mejoramiento continuo de la gestión de la Universidad de Cundinamarca.
 - g) Preparar el informe compilado trimestral, sobre las principales quejas, reclamos, así como la solución que se le dio a las mismas.
 - h) Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el Sistema de Atención e Información al Ciudadano.
- El Director de Control Interno cumplirá las siguientes funciones en relación con el Sistema de Atención e Información al Ciudadano:
 - a) Proceder a la apertura de los buzones de quejas, reclamos y sugerencias, lo que se hará con la presencia de un testigo, dejando constancia en un acta en la que se relacionen en forma clara las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en los buzones.
 - b) Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se originen en las dependencias producto de las quejas, reclamos y sugerencias.
 - c) Rendir informes semestrales a la Rectoría sobre las peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los Ciudadanos y que no han sido resueltos en los términos estipulados.
 - d) Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

RESOLUCIÓN N^o 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

- Personal responsable de las diferentes dependencias administrativas o académicas: Cada uno de los directivos, docentes, funcionarios y trabajadores administrativos de la Universidad de Cundinamarca según el tema a tratar, están obligados a:
 - a) Dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos indicados en la Ley y en la presente Resolución.
 - b) Adoptar las medidas a que haya lugar para aplicar los correctivos pertinentes cuando las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias demuestren que los procedimientos no se ajustan a las necesidades del servicio o que los servicios no satisfacen las necesidades de los Ciudadanos.

CAPÍTULO III GENERALIDADES

ARTÍCULO 7.- PROCEDENCIA: Sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, todo estudiante, funcionario, trabajador, docente de la universidad o ciudadano podrá presentar peticiones verbales ó escritas, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos sobre temas de competencia de la Universidad, en forma respetuosa.

La Universidad, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una Ley señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

ARTÍCULO 8.- TRÁMITE DE LAS PETICIONES: Las reglas generales del derecho de petición, tales como, el contenido, alcance, trámite, oportunidad, respuesta, notificaciones, suspensión de términos, solicitud de informaciones, o documentos adicionales, desistimiento, citación a terceros y petición incompleta, entre otras, se regirán de preferencia por las disposiciones contenidas en la Constitución Política y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 9.- TÉRMINOS INTERNOS: Sin perjuicio de los términos de contestación de las peticiones establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, todas las peticiones, excepto las peticiones de información y consulta, tramitadas por el Sistema de Atención al Ciudadano, se deberán resolver o solucionar internamente en un término máximo de diez (10) días hábiles, para lo cual el Sistema de Atención al Ciudadano, requerirá a la dependencia competente mediante oficio donde se indicará un plazo inicial de cinco (5) días hábiles, para que envíe la respuesta. Se realizarán las reiteraciones pertinentes si transcurridos tres (3) días hábiles siguientes a la culminación del plazo anterior, no se ha remitido respuesta al Sistema de Atención e Información al Ciudadano.

Las peticiones de información y consulta deberán ser resueltas en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CBP

RESOLUCIÓN No. 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

PARÁGRAFO 1.- Si el competente de resolver o solucionar la petición no envía respuesta a el Sistema de Atención e Información al Ciudadano, luego de haberse efectuado los requerimientos, y después de verificar con el peticionario que no se le ha dado respuesta, será enviada la petición al superior jerárquico para que éste le emita respuesta, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria correspondiente.

PARÁGRAFO 2.- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la dependencia correspondiente deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la Ley, esta circunstancia al interesado y la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del previsto en la ley.

ARTÍCULO 10.- MECANISMOS DE RECEPCIÓN: Las quejas, reclamos o sugerencias podrán ser recepcionados a través de los siguientes medios:

1. Vía telefónica.
2. Línea gratuita 01 – 8000
3. Fax
4. Correo electrónico institucional
5. Buzones.- Dispuestos en el campus universitario
6. En la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, ó la dependencia que haga sus veces en las Seccionales y Extensiones, en el horario laboral.

Parágrafo 1.- Cuando las peticiones se alleguen verbalmente, por correo electrónico ó a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, la fecha de recibo para efectos del plazo de respuesta será el día hábil siguiente.

ARTÍCULO 11.- PROCEDIMIENTO: El responsable de la dependencia debe generar la respuesta al peticionario y comunicarla directamente, enviando copia al responsable de Atención de quejas, reclamos y/o sugerencia, especificando el nombre, dirección y teléfono del solicitante, fecha de presentación y contestación, número de folios recibidos, y el objeto de la misma.

ARTÍCULO 12.- REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: El responsable de la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos llevará un registro que incluya:

1. Consecutivo y fecha de radicación.
2. Forma de presentación (verbal – escrita).
3. Identificar si es un derecho de petición, una queja, reclamo o sugerencia.
4. Nombre, dirección e identificación del interesado; salvo que sean anónimas.
5. Dependencia o funcionario a quien se dirige la queja, reclamo o sugerencia.
6. Servicio sobre el cual recae la queja, reclamo o sugerencia.
7. Motivos y pretensión.
8. Documentos y pruebas que se anexan.
9. Número y fecha del oficio de respuesta.

ARTÍCULO 13.- SECCIONALES, EXTENSIONES: En las seccionales y extensiones de la Universidad, los Directores o Coordinadores de seccional o extensión serán los funcionarios encargados de recibir los derechos de petición, las quejas, reclamos y sugerencias que allí se formulen.

CBP



RESOLUCIÓN No. 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

De la actuación se tomarán los datos de que trata el artículo anterior, los cuales serán enviados una vez finalice el trámite correspondiente al servidor responsable de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, para que sean incluidos dentro del respectivo registro.

PARÁGRAFO.- Los servidores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad, así como tampoco requisitos que no estén previstos taxativamente en la ley o que no hayan sido autorizados expresamente por ésta, de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 14.- NOTIFICACIONES Y RECURSOS: Si como consecuencia del trámite, se expiden actos administrativos, de acuerdo con la naturaleza del asunto deberán efectuar las notificaciones de ley teniendo en cuenta si la actuación se inició con una petición de interés general o particular. Así mismo, en el texto de toda notificación y/o acto administrativo se indicarán los recursos que proceden y la autoridad ante quien deben interponerse.

ARTÍCULO 15.- EXPEDICIÓN DE COPIAS: La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, para lo cual se dará aplicación a la Resolución Rectoral 168 del 1º de agosto de 2006, o a la norma que la complemente, modifique o sustituya.

ARTÍCULO 16.- FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: Si la dependencia a quien se dirige la petición no es la competente, además de cumplir con el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el responsable informará a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos; cuando quien recibe por competencia un asunto, a su vez se declara incompetente, el conflicto deberá resolverlo el Director de Control Interno e informar a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos.

**CAPÍTULO IV
BUZONES DE SUGERENCIAS**

ARTÍCULO 17.- BUZONES DE SUGERENCIAS: Los buzones de sugerencias implementados por la Universidad de Cundinamarca, son fundamentales para el desarrollo y aplicación de las normas de calidad y de acreditación institucional, además permiten conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto de los servicios que ofrece la Institución.

Facilita también el planteamiento de alternativas de solución, reflejadas en respuestas oportunas a los miembros de la comunidad universitaria y a los ciudadanos, acciones correctivas y preventivas, y acciones de mejora que conlleven a una respuesta satisfactoria a los requerimientos recibidos.

ARTÍCULO 18.- DISPOSICIÓN DE LOS BUZONES: Estos buzones se pondrán a disposición de la ciudadanía para que alleguen las encuestas de satisfacción diligenciadas de cada proceso, y las sugerencias que estimen pertinentes.

ARTÍCULO 19.- APERTURA: La apertura de estos buzones institucionales se hará trimestralmente, en las Extensiones, Seccionales y Sede Fusagasugá, según los cortes establecidos por el Director de Control Interno, para la sede de Fusagasugá, y ante los Coordinadores y Directores de las Seccionales y/o Extensiones, realizando un levantamiento de acta de apertura del buzón.

CBP

RESOLUCIÓN No. 035

“POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”

ARTÍCULO 20.- ORGANIZACIÓN, CONTEO, PONDERACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS: La organización, conteo, ponderación y socialización de las Encuestas de satisfacción del Ciudadano y sus sugerencias, y entrega del Informe estarán a cargo de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos en coordinación con la Dirección de Control Interno.

ARTICULO 21.- INFORME FINAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO: Hecho el Informe final de apertura de buzones, cada líder de Proceso junto con la Dirección de Control Interno, desarrollará un Plan de Mejoramiento pertinente para cada hallazgo o no conformidad; los cuales deberán ser ejecutados según tiempos establecidos por el Proceso de Evaluación, Seguimiento y Mejora, sin perjuicio de ser reconsiderados y llevados a instancias mayores, ante el no cumplimiento o no ejecución de los planes.

**CAPÍTULO V
DISPOSICIONES FINALES**

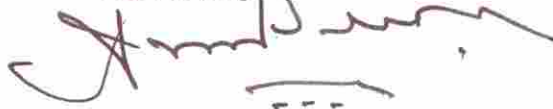
ARTÍCULO 22.- APLICACIÓN: Las disposiciones de presente Resolución son de carácter supletorio y complementario, en consecuencia, deben aplicarse de manera preferente las disposiciones contenidas en la Constitución Nacional, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas técnicas NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y las normas que adicionen, modifiquen, aclaren o reformen estas disposiciones.

ARTÍCULO 23.- VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución Rectoral 308 de 2008.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Fusagasugá, a los

15 MAR. 2013



**ADOLFO MIGUEL POLO SOLANO
RECTOR**

Revisó y ajustó: *CBP.*
Carolina Báez Parra
Directora Jurídica

Proyectó:
Myriam Judith Molano Delgadillo