

RESOLUCIÓN N° 308 DE 2008

**"POR LA CUAL SE IMPLEMENTA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 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 los artículos 19 y 22 del Acuerdo 010 de 2002 "Estatuto General" y por el artículo 8° del Acuerdo 013 de 1996, "Estatuto Orgánico" de la Universidad de Cundinamarca;

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece que todos los ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que la Ley 190 de 1995 establece que todas las entidades públicas deben tener un sistema que administre las quejas y reclamos relacionados con el cumplimiento de su misión.

Que el Acuerdo 010 de 2002, "Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca", en su artículo 22 literal a establece como función del Rector cumplir y hacer cumplir la Constitución Política y la ley.

Que el Acuerdo 010 de 2002, "Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca", en su artículo 22 literal c le otorga facultades para expedir los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Que según el artículo 19 del Acuerdo No. 010 de 2002 "Estatuto General" de la Universidad, el Rector es el responsable de la dirección académica, administrativa, financiera, de bienestar universitario, ordenador y nominador de la Universidad de Cundinamarca.

Que el artículo 15 del Acuerdo 013 de 1996 "Estatuto Orgánico" de la Universidad, establece que la Secretaría General velará por la atención, trámite y solución oportuna de las quejas, reclamos y derechos de petición que ante la Universidad de Cundinamarca sean presentados.

Que la Universidad de Cundinamarca en acatamiento al ordenamiento jurídico da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Por lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. Implementación:** Implementar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad de Cundinamarca, con el fin de informar y hacer partícipe a los docentes, estudiantes, funcionarios y a la comunidad en general, sobre el desarrollo y ejecución de todas las actividades que se realizan en la institución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. Función:** Su función será la de recibir, tramitar y resolver las quejas reclamos y sugerencias, que eleve la comunidad universitaria y los grupos de interés en relación con las actividades que realice la Universidad de Cundinamarca, en cumplimiento de su misión, visión y principios.

## RESOLUCIÓN N° 308 DE 2008

### "POR LA CUAL SE IMPLEMENTA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA"

**ARTÍCULO TERCERO. Administración:** La Secretaría General de la Universidad de Cundinamarca, será la encargada de administrar el Sistema de Quejas y Reclamos.

**ARTÍCULO CUARTO. Objetivos:**

1. Implementar un procedimiento que permita la participación de toda la comunidad Udecina y de la sociedad en general en el control social sobre la gestión académica y administrativa de la Universidad.
2. Estimular el mejoramiento continuo de la institución a través de estrategias de servicio y atención al usuario.
3. Promover la buena gestión administrativa de la institución a través de la prestación de un servicio oportuno, eficiente y eficaz.
4. Diseñar estrategias para agilizar procesos y procedimientos.
5. Canalizar todas las sugerencias o recomendaciones relacionadas con el cumplimiento de la misión de la institución.

**ARTÍCULO QUINTO. Definiciones:**

**Queja:** Es la denuncia o manifestación que pretende poner en conocimiento de la institución y sus directivos las conductas o actuaciones irregulares cometidas por algún miembro de la comunidad universitaria.

**Reclamo:** Es la solicitud presentada ante la autoridad competente para exigir o demandar el reconocimiento o cumplimiento de un derecho.

**Sugerencia:** Es aquella proposición o consejo que se presenta con el fin de aportar o incidir en el mejoramiento de un proceso o procedimiento, en cualquiera de las áreas tanto académicas como administrativas de la Universidad.

**ARTÍCULO SEXTO. Solicitantes:** Cualquier persona, funcionario, estudiante, docente o ciudadano a título personal o a nombre de una institución, puede presentar ante la Universidad de Cundinamarca una queja, reclamo o sugerencia de manera verbal o por escrito.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. Procedimiento de atención a las peticiones:**

**Recepción:** Toda queja, reclamo o sugerencia escrita, que llegue a la institución, se radicara en la oficina de correspondencia de la sede principal, seccionales y extensiones. Una vez radicada, la petición será remitida a la oficina donde deba surtirse el trámite.

**Trámite:** En el caso de la sede principal Fusagasugá, el encargado de llevar a cabo el trámite será el Secretario General de la Universidad de Cundinamarca, en el caso de las seccionales, Girardot y Ubaté, serán los Directores de Seccional y en el caso de las extensiones, Chia, Soacha, Zipaquira y Facatativá, serán los Coordinadores de Extensión. Una vez analizada la petición, esta será remitida a la dependencia u oficina competente en un término máximo de cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

En el caso en que haya varios documentos relacionados con una misma petición, o cuya solución genere el mismo proceso, se hará una sola carpeta, con el fin de dar una respuesta oportuna y objetiva.

RESOLUCIÓN N° 308 DE 2008

**"POR LA CUAL SE IMPLEMENTA EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA"**

**Seguimiento a la respuesta:** La Oficina de Control Interno, será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación de las respuestas, acciones y soluciones que den las dependencias o funcionarios a cada una de las peticiones que hayan sido presentadas ante la institución; de igual manera, a su cargo estará la presentación de informes periódicos sobre la gestión (recibo y respuesta) de las quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por la comunidad universitaria y los ciudadanos; de conformidad con el artículo 53 de la Ley 190 de 1995 "Estatuto Anticorrupción en la Administración Pública".

**Respuesta:** La respuesta a la solicitud presentada, será enviada por correo certificado o por internet cuando se presente por este medio, dentro de los quince (15) días hábiles a partir del día de la radicación. Cuando la respuesta no pueda ser entregada en la fecha establecida (quince días hábiles), se le comunicará con anticipación al remitente los motivos y la nueva fecha en la que se dará respuesta a la solicitud.

**ARTÍCULO OCTAVO. Requisitos para hacer una solicitud:** La petición (queja, reclamo o sugerencia), deberá radicarse en la oficina de correspondencia de la Universidad, dentro del horario de atención al usuario; todas las solicitudes deben contener la siguiente información;

- Numero de radicación (Asignado por la oficina encargada)
- Fecha de radicación (Asignado por la oficina encargada)
- Datos personales del remitente: nombre y apellidos completos, número de identificación, dirección, teléfono, ciudad y departamento.
- Aclarar que tipo de solicitud se esta haciendo, queja, reclamo o sugerencia.
- Objeto de la petición.
- En el caso en que existan documentos que soporten la solicitud, anexarlos.
- Nombre del funcionario que recibe la solicitud.

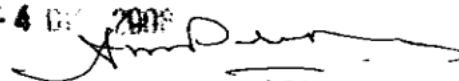
**ARTÍCULO NOVENO. Medios de presentación:** Todos los interesados en presentar sus peticiones (quejas, reclamos y sugerencias) ante la Universidad, podrán hacerlo a través de los siguientes medios:

1. Conmutador de la Sede principal Fusagasugá, Extensiones y Seccionales.
2. Vía correo electrónico [quejasyreclamos@unicundi.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicundi.edu.co)
3. Buzones ubicados en: las bibliotecas, las oficinas de correspondencia, las cafeterías y la Secretaría General.
4. Correo Tradicional. Sede Principal Fusagasugá - Diagonal 18 No. 20-29.

**ARTÍCULO DÉCIMO. Vigencia:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Fusagasugá, a los 4 de mayo de 2008



**ADOLFO MIGUEL POLO SOLANO**  
RECTOR