



Universidad Surcolombiana



REPÚBLICA DE
COLOMBIA

BOLETIN DE AUTOCONTROL

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
OFICINA DE CONTROL INTERNO





RESOLUCIÓN NUMERO 166 DE 2013 (18 DE OCTUBRE)

«Por la cual se expide el reglamento interno para el tramite de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos, y se dictan otras disposiciones»





PQRS

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIAS: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional



TITULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO PRIMERO CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1°. Expedir el Reglamento Interno de trámite de derechos de petición, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos presentados ante la Universidad Surcolombiana, 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 funciones públicas.

ARTICULO 2° CAMPO DE APLICACIÓN. La presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para las dependencias que hacen parte de la estructura orgánica de la Universidad Surcolombiana y los servidores públicos que en virtud de sus competencias tengan a su cargo la recepción y trámite de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

