

SISTEMA DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

OBJETIVOS

- * Dar tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRD) en la Universidad Surcolombiana, proporcionando el acceso abierto y sencillo garantizando el cumplimiento de los principios de las actuaciones administrativas: Economía, eficacia, celeridad, imparcialidad, publicidad y de contradicción.
- * Mejorar la habilidad de la Universidad para identificar los riesgos y las causas de las quejas formuladas y propender por evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos, en pro de optimizar las funciones Institucionales.
- * Garantizar que la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la Institución y por consiguiente convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de la calidad de los mismos.
- * Proporcionar una fuente de información para que la Institución conozca de primera mano lo que sus usuarios internos y externos opinan de la calidad de los servicios recibidos considerando las variables o atributos componentes de estos servicios.

CONCEPTOS

- **Asesoría:** Consiste en acompañar sistemáticamente y de manera programada a los usuarios de la Universidad en temas y campos de competencia institucional.
- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Universidad, a través de los cuales el usuario puede formular peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencia y reclamos o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:

Canal Escrito: Canal compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos de los usuarios a través de documentos escritos.

Canal Presencial: Permite el contacto directo de los usuarios con el personal de la Universidad cuando acceden a sus instalaciones físicas para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que ésta ofrece o presenta sus peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.

Canal telefónico: Canal que permite establecer un contacto con los usuarios mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

Canal Virtual: Permite la interacción entre la Universidad y sus usuarios a través de medios electrónicos.

- *Certificaciones:* Son actos administrativos por medio de los cuales el responsable de la dependencia competencia, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido.
- *Usuario:* Los usuarios de la Universidad son la comunidad universitaria, las instituciones públicas, los servidores del Estado y la ciudadanía en general.
- *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 a 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.
- *Denuncia:* 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.
- *Consulta:* Es la petición mediante el cual el usuario somete a consideración de la Universidad en caso o asunto, para que ésta emita el correspondiente concepto.
- *Modalidad de peticiones:* Toda petición que se presente a la Universidad podrá corresponder a solicitud de documentos, de información, examen de documentos, expedición de copias o fotocopias, consultas, quejas, denuncias, sugerencias o reclamos.
- *Recepción de peticiones:* Es el acto de radiación de comunicaciones presentadas por los usuarios de la Universidad, a las que se le asigna un número consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de

vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

- **Información:** Hace relación a los registros, informes y documentos que posee la Universidad, los cuales puede solicitar o consulta el usuario, atendiendo los protocolos establecidos por la entidad y las restricciones que establece la ley.
- **Orientación:** Suministrar información al usuario para guiarlo en temas o asuntos de competencia de la Universidad.
- **Recursos:** Mecanismo jurídico que concede la Ley al interesado para reclamar contra los actos administrativos expedidos por el servidor público de la Universidad en caso o asunto, para que ésta emita el correspondiente concepto.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6º de la Constitución Política.
- **Funcionario Competente:** Es aquel servidor público que de conformidad con las normas vigentes y el manual descriptivo de funciones y competencias laborales, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición o denuncia.
- **Dependencia Competente:** Es aquella que de conformidad con las normas vigentes le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición o denuncia.
- **Sistema de Información:** Es un conjunto de elementos destinado a la administración de registros, datos e información, estructurados para prestar un servicio o cumplir un objetivo.

TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas ante la Universidad Surcolombiana sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada, por consiguiente la administración ya no podrá negar la entrada de los documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Universidad en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, ésta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
4. Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
5. Si la Universidad no es competente para atender la petición, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al de la recepción si obró por escrito o a través del aplicativo dispuesto en el portal institucional www.usco.edu.co. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario, o en su defecto, al correo electrónico que éste haya señalado.

Los términos para decidir se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición por el funcionario competente.

6. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito o a través del correo electrónico al usuario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, señalado el día y la hora de dicho examen.
7. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Universidad y las certificaciones sobre los mismos, se resolverán dentro de los 10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, a menos que por el

número de fotocopias o al dificultad de la certificación solicitada se requiera de un plazo mayor en cuyo caso, el funcionario encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el termino en el cual va a ser atendida su solicitud.

La Oficina de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

La Oficina de Control Interno Disciplinario será la dependencia encargada de abrir proceso disciplinario a un funcionario, cuando se incumpla con sus deberes funcionales.