

ACUERDO No. 014 DE 2005
(Abril 12)

Por el cual se crea, organiza y pone en funcionamiento EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, adscrito a la Secretaría General de la UPTC.

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA,

En uso de sus facultades legales, en especial las contempladas en la Constitución Política de Colombia -Artículos 23, 74, 209 y 270; Ley 190 de 1995 Artículos 49, 54 y 55; Decreto Reglamentario 2232 de 1995, Artículos 7º, 8º y 9º; Acuerdo 120 de 1993 y Acuerdo 062 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 190 de 1995 y su Decreto Reglamentario 2232 de 1995 contemplan la obligación de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que para tal efecto, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia toma como referencia los principios constitucionales contemplados en los Artículos 23, 74, 209-270 de la Constitución Política de Colombia, que responden al concepto de Estado Social y Democrático de Derecho, en la medida en que patentizan el deber del funcionario de servir al ciudadano y el derecho de éste a ejercer control sobre la gestión de los entes públicos, además de los que prevé la misma Ley en el sentido que las entidades territoriales deben disponer de los recursos necesarios para el cumplimiento de lo normado en ella.

Que se hace necesario que la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia establezca, organice y ponga en funcionamiento una dependencia de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrita a la Secretaría General, en cumplimiento al Artículo 2º literal "e" del Acuerdo No. 062 de 2003.

En mérito de lo expuesto, el Consejo Superior de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia,

ACUERDA:

ARTICULO 1º.- Crear, organizar y poner en funcionamiento EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, encargado de recibir, radicar y tramitar quejas, reclamos, consultas y sugerencias que formulen particulares, estudiantes y Servidores Públicos de la Institución y que se relacionen con los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas, en cumplimiento de su Misión institucional.

ARTICULO 2º.- De conformidad con lo consagrado en los Artículos 54 y 55 de Ley 190 de 1995 y los Artículos 7º, 8º y 9º del Decreto Reglamentario 2232 de 1995, son **funciones del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias**, las siguientes:

1. Recibir, radicar y tramitar oportunamente las quejas, reclamos y consultas que los ciudadanos formulen sobre los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas.
2. Adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puesto a su consideración.
3. Servir como centro de información al usuario del servicio, facilitando la normatividad interna que éste requiera.
4. Responder las consultas de los ciudadanos y de la Comunidad Universitaria relacionadas con la prestación del servicio de la entidad.
5. Recepcionar y atender las quejas y reclamos, siguiendo los principios y términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, según se trate de interés particular o general. El incumplimiento a lo preceptuado en este numeral dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la norma.

6. Llevar una relación de las quejas y reclamos adelantados, así como del trámite y resultados de los mismos y presentar un informe trimestral al Rector y Secretario General, bajo los siguientes parámetros:
 - a.- El registro de quejas recibidas, determinando los datos básicos, fecha de recepción, nombre del quejoso o peticionario, asunto, trámite dado, estado y las observaciones que se crean pertinentes.
 - b.- El Registro de funcionarios renuentes.
7. Informar periódicamente al Jefe Inmediato sobre los servicios que presenten el mayor número de reclamos.
8. Remitir el asunto puesto a su consideración, a las autoridades competentes para adoptar la decisión o adelantar la correspondiente investigación disciplinaria, administrativa o penal, cuando de las averiguaciones adelantadas se desprenda la posible comisión de una falta o de un delito.
9. Las demás que por competencia le sean asignadas.

ARTÍCULO 3º.- Los particulares, funcionarios, docentes y estudiantes pueden acceder de manera directa al Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el propósito de formular su queja, reclamo o sugerencia.

Para tal efecto, esta Dependencia proporcionará el formato único de radicación, donde se registrará como mínimo el nombre del afectado, documento de identidad, dirección para comunicaciones y una descripción sucinta de los hechos que dieron lugar a la queja o sugerencia.

También puede hacerlo a través de la línea telefónica gratuita que se instale con este propósito. En este caso, se registrará la comunicación y se diligenciará el formulario antes citado. Si la petición es presentada a través de la página Web o mediante el correo electrónico: secretariageneral@tunja.uptc.edu.co de la Universidad, se dará traslado a la dependencia respectiva para su trámite, de acuerdo con la presente norma.

Este grupo efectuará el seguimiento de la queja o reclamo, a fin de verificar que se proporciona respuesta concreta y oportuna dentro de los términos de amabilidad, confiabilidad y respeto al ciudadano que interpuso la acción correspondiente.

Para tal efecto se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Recepción y evaluación inicial de la queja o solicitud
2. Trámite de la queja e información al peticionario
3. Terminación de la actuación e información al peticionario.

ARTÍCULO 4º.- Con el fin de dar una pronta y eficaz respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias puestas en conocimiento de las diferentes dependencias de la Universidad, se establecen los siguientes trámites:

- a. **Gestión directa.** Corresponde tramitar la queja en forma inmediata, dando solución pronta a la inquietud del peticionario. De igual forma se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
- b. **Trámite Ordinario.** Tiene como fin realizar una gestión más profunda de averiguación, que proporcione alternativas claras y precisas para la solución del caso. Se procede por esta vía, cuando la magnitud o importancia de la queja requiera de verificación de hechos.

- c. Tramite Urgente y Preferente.** Se dará prioridad al trámite de los casos en que exista peligro inminente o violación de los derechos fundamentales del peticionario.

PARAGRAFO: Se tendrá por terminada la actuación, cuando exista pronunciamiento de fondo por parte de la Universidad y se informe al peticionario o quejoso la decisión tomada, o cuando exista un desistimiento, considerado éste en los términos del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 5º.- Cuando se formule la petición escrita a quien no es competente, el funcionario inmediatamente expresará motivadamente y por escrito al peticionario su incompetencia y remitirá simultáneamente la solicitud al competente, según lo previsto en el Artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, quien deberá decidir dentro de los siguientes términos:

- a. Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- b. Quince (15) días hábiles para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- c. Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información. Si en ese lapso no se contesta, se entiende que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y en consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. Si el funcionario es renuente, será sancionado con la pérdida del empleo, según lo previsto en el Artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.

Los anteriores términos se empiezan a contar a partir del día hábil siguiente a la fecha en que se reciba el derecho de petición.

Cuando no fuere posible responder la petición dentro del tiempo establecido, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se le dará respuesta.

ARTICULO 6º.- Para constatar la veracidad de las quejas y reclamos recibidos, el Profesional Responsable del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias podrá practicar visitas a cualquier dependencia de la UPTC y requerir la información que sea necesaria, sin que pueda oponérsele reserva alguna.

PARÁGRAFO. Se podrán practicar visitas de observación de hechos o de solicitud de información, en las que no se requiere elaborar acta. En todo caso, el funcionario del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias dejará constancia por escrito del resultado, según lo percibido en la Dependencia visitada.

ARTICULO 7º.- El profesional del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias tendrá acceso a la información, recibirá asistencia técnica para la comprensión de los asuntos especializados; podrá solicitar las explicaciones relacionadas con el caso y citar a la(s) persona(s) para que rinda(n) testimonio sobre los hechos objeto de indagación, elaborando un acta de lo sucedido.

ARTICULO 8º.- Una vez recibida cualquier petición que en forma directa o indirecta se formule, en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, la Oficina de correspondencia o la persona ante quien se radique, la remitirá en forma inmediata al destinatario, de conformidad con lo normado en los artículos 1º y 7º del Acuerdo 115 de 1999.

ARTICULO 9º.- Las respuestas que se den a las solicitudes deberán estar acordes con lo solicitado. Queda prohibida toda forma de respuesta evasiva.

ARTICULO 10º.- Cuando la queja o reclamo se dirija a un funcionario en concreto de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, éste la tramitará y resolverá oportunamente si es competente para ello; en todo caso la respuesta deberá llevar el visto bueno del Jefe inmediato de la Oficina donde éste preste sus servicios. Además se deberá remitir una copia de la respuesta al Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

ARTICULO 11º.- Serán objeto de rechazo las quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, a menos que existan medios probatorios suficientes o hechos indicadores de la comisión de un delito o infracción disciplinaria, que permitan adelantar la actuación de oficio. En este evento se deberá oficiar a la autoridad competente, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 92 de la Carta Política.

ARTICULO 12.- La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. Para el efecto se indicará al solicitante, verbalmente o por escrito, según sea el caso, que para la entrega de las fotocopias deberá pagar previamente el valor de las mismas. Una vez el peticionario haya demostrado el pago de las fotocopias, la dependencia que adelante el trámite tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

PARÁGRAFO: No habrá lugar a la expedición de copias, cuando:

1. Se trate de solicitud de documentos amparados por reserva legal y demás documentos determinados en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
2. De alguna forma, cuando se atente contra las buenas costumbres, la moral y el orden público.

ARTICULO 13- Las Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en forma negativa, deberán ser notificadas al Ministerio Público.

ARTICULO 14º.- Se debe llevar un registro detallado de los servidores públicos de la Universidad, a los cuales se les haya requerido en los términos del presente Acuerdo, la Constitución Política y la ley, y que no hubiesen dado respuesta oportuna. Estos datos se registrarán en un formato establecido por el Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, para control y seguimiento.

PARÁGRAFO: Se considera renuente todo servidor público de la Universidad que:

1. De manera expresa se niegue a responder a una solicitud o entorpezca las labores del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
2. Quien después de dos requerimientos escritos no absuelva o no responda de manera idónea o eficiente las solicitudes y requerimientos del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
3. Quien de manera injustificada, en dos o más ocasiones, no responda al Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias en un plazo no mayor de cinco días.

El desacato de todo Servidor Público de la Universidad se tendrá como causal de mala conducta y dará lugar al respectivo proceso disciplinario, de conformidad con la ley 734 del 2002 ó la norma que haga sus veces.

ARTICULO 15º.- Con el fin de poner en funcionamiento el Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adiciónese al Artículo 2º del Acuerdo 049 de 2001, la siguiente planta de personal:

No.	Cargos	Código	Grado
Un (1)	Profesional Universitario	3020	14
Una (1)	Secretaria	5040	16

PARAGRAFO 1: Los cargos creados son de libre nombramiento y remoción, adscritos a la Rectoría de la Universidad, de conformidad con el acuerdo 062 de 2003.

PARAGRAFO 2: El referido profesional que conformará del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, deberá ser profesional en Derecho.

ARTICULO 16º.- El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias. Lo no previsto en esta reglamentación se regirá por el Acuerdo 115 de 1999, el Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en Tunja, a 12 de abril de 2005.

JOSÉ DANIEL BOGOYA MALDONADO
Presidente Consejo Superior

SILVESTRE BARRERA SÁNCHEZ
Secretario Consejo Superior

Revisó: JHPJ
Proyecto YAS/Jose