



**RESOLUCIÓN N°0984
(29 DE OCTUBRE DE 2014)**

Por el cual se adopta el nuevo Sistema de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Francisco de Paula Santander

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO.

Que, el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia facultó a las Universidades para darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos.

Que, la Ley 190 de 1995 dictó normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y fijó disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Que, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece que las quejas y reclamos se atenderán bajo los principios, términos y procedimientos previstos en Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Que, la Universidad Francisco de Paula Santander mediante Resolución Rectoral No. 0501 del diez (10) de abril de mil novecientos noventa y seis (1996) estableció el Sistema de Quejas y Reclamos en la UFPS. La precitada Resolución no definió el término para resolver de fondo las quejas y reclamos.

Que, la ley 1437 de 2011 por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, Título II Capítulo Primero menciona el derecho de petición ante autoridades. Reglas generales.

Que, la ley 1474 de 2011 dictó normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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 decreto 2693 de 2012 establece los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia. Artículo 6, Literal 1. Provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos

Que, la Universidad Francisco de Paula Santander mediante Resolución Rectoral No. 1047 del 03 de diciembre de 2012 dictó normas complementarias para el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias. La precitada Resolución no contó y tampoco definió vincular el procedimiento para tratar peticiones y términos para resolver de fondo las mismas.

Que el sistema PDQRSOft se convertirá en un mecanismo para dar respuesta oportuna a las peticiones, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias instauradas por los usuarios de la UFPS a través de la web.



Que, el comité administrativo en sesión de fecha 13 de Agosto como consta en el Acta N° 06 avaló positivamente el nuevo Sistema de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Que, en mérito de lo anterior, el Rector de la Universidad Francisco de Paula Santander,

RESUELVE

Artículo 01: Adoptar el nuevo Sistema de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Francisco de Paula Santander para la recepción, redirección y seguimiento de los casos presentados por la comunidad en general y educativa.

PARÁGRAFO 1: este nuevo sistema incluye Peticiones y Denuncias, las cuales se define en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Título II, Artículo 13: "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, " se podrá solicitar [...], que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos."

Artículo 02: A partir del 1° de noviembre de 2014, empieza a regir el sistema de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias por la web y es responsabilidad de cada jefe de dependencia el buen uso del aplicativo y lo que allí se contemple.

Artículo 03: El procedimiento para las Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de buzones, línea telefónica, y de manera personal relacionado con el cumplimiento de la misión institucional de la UFPS es el siguiente:

- a. El sistema se activa cuando un usuario (comunidad en general) desea realizar una queja, reclamo o sugerencia telefónicamente, en los buzones del campus universitario o de manera personal en la oficina de la Secretaria General de la Universidad Francisco de Paula Santander a través de un formato destinado para tal fin.
- b. Los formatos son retirados (allegados) de los buzones ubicados en los distintos lugares del campus universitario, las recibidas por medio de la línea telefónica y las recepcionadas personalmente en la oficina de Secretaria General.
- c. La Secretaria General analiza el caso y re-direcciona las quejas, reclamos y sugerencias a las dependencia que considere competente para resolver de fondo y realiza el seguimiento respectivo a la estructuración de la respuesta teniendo en cuenta los términos de ley.
- d. La dependencia a la que sea re-direccionada una QRS debe emitir respuesta de fondo máximo quince (15) días hábiles después de ser recibida; informando tanto al usuario como a Secretaria General sobre la gestión adelantada.
- e. Cuando una Queja, Reclamo o Sugerencia se ha registrado de forma anónima en cualquier medio, su respuesta deberá ser publicada en la cartelera informativa de la dependencia respectiva.

PARÁGRAFO 1: Sólo a través de los buzones y línea telefónica se podrán recepcionar quejas, reclamos, sugerencias y moción de felicitaciones. Para recepcionar una petición o denuncia, el usuario deberá registrarlo personalmente en la Unidad de Gestión y Atención Documental o a través de la herramienta web dispuesta para tal fin en la página principal de la universidad www.ufps.edu.co



PARÁGRAFO 2: El plazo para trasladar (redirigir) la QRS a la dependencia correspondiente es de cinco (5) días hábiles máximo.

PARÁGRAFO 3: Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una Queja, Reclamo o Sugerencia, se le enviará notificación al interesado para que la corrija o aclare. En caso que no se tenga respuesta, está se archivará.

PARÁGRAFO 4: Respecto a Solicitudes reiterativas que se hayan resuelto, se le remite la respuesta dada a los casos similares.

Artículo 04: El procedimiento para el sistema de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias relacionado con el cumplimiento de la misión institucional de la UFPS a través de la web es el siguiente:

- a. El sistema PDQRS se activa cuando un usuario desea instaurar una petición, denuncia, queja, reclamo o sugerencia a través del aplicativo web PDQRS de la Universidad Francisco de Paula Santander.
- b. La Secretaría General sólo analiza las Quejas, Reclamos y Sugerencias registradas y las direcciona a la dependencia que considere competente para resolver de fondo y realiza el seguimiento respectivo a la estructuración de la respuesta teniendo en cuenta los términos de ley.
- c. La dependencia a la que sea re-direccionada una PDQRS debe emitir respuesta de fondo teniendo en cuenta los términos de ley establecidos.
- d. El usuario tiene la opción de realizar una encuesta de satisfacción, la cual es mostrada a través de un link junto con la respuesta.

PARÁGRAFO 1: Las peticiones registradas a través del aplicativo web sólo tendrán procedencia aquellas que tengan connotación académica. Las de carácter jurídico o procesales (derechos de petición, demandas, tutelas y acción de cumplimiento) deberán radicarse personalmente en la Unidad de gestión y Atención Documental.

PARÁGRAFO 2: Para las peticiones a través del aplicativo web PDQRS, el usuario (comunidad en general) seleccionará directamente la dependencia a la cual desea presentar su petición y a través del sistema se realizará el trámite en los términos de ley.

PARÁGRAFO 3: Para las denuncias radicadas a través del aplicativo web PDQRS, serán tratadas por la Secretaría General cuando sean instauradas contra docentes y por la Oficina de Control Interno Disciplinario cuando sean instauradas en contra de un funcionario administrativo.

PARÁGRAFO 4: El usuario deberá validar su dirección de correo electrónico a través de un link enviado a la dirección registrada en el sistema para proceder con el registro del caso; con el fin de verificar la veracidad de los datos suministrados ya que las notificaciones de cambios de estado y/o respuesta llegarán por este medio (no aplica para usuarios que marcaron la opción "sin registro").

PARÁGRAFO 5: Cuando una PDQRS se considere ofensiva o su contenido no sea claro u objetivo se rechaza informando al usuario el motivo del rechazo por el aplicativo web.

PARÁGRAFO 6: Respecto a Solicitudes reiterativas, de un mismo asunto y que se han resuelto, se le remite la respuesta anterior dada a los casos similares.



PARÁGRAFO 7: La dependencia tiene la facultad de re-direccionar las PDQRS a otra dependencia cuando esta no sea de su competencia, sin verse alterado el tiempo de respuesta según los términos de ley.

PARÁGRAFO 8: Una vez se haya dado respuesta a una petición y el usuario no esté conforme con ella, este tiene derecho a interponer un recurso de reposición ante la dependencia que emitió la respuesta o de apelación ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito, dentro de un término no mayor a diez (10) días y la dependencia tendrá quince (15) días para dar respuesta al recurso de reposición.

PARÁGRAFO 9: El recurso de Queja se da cuando el usuario rechaza el de apelación. Sin embargo, deberá presentarse o interponerse por escrito directamente en la Unidad de Gestión y Atención Documental y deberá estar acompañado de los soportes correspondientes para que estos sean registrados.

PARÁGRAFO 10: El usuario tiene la opción de diligenciar una encuesta de satisfacción dentro de los 30 días siguientes a la entrega de la respuesta, después de este tiempo esta será archivada y se registrará en la aplicación de PQRS como encuesta no respondida.

PARÁGRAFO 11: Trimestralmente la Secretaria General presentará al Comité Administrativo, Oficina de Control Interno y Comité de Calidad el informe trimestral de las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias registradas tanto por el aplicativo web como línea telefónica, buzones o personal, para que se tomen las decisiones que corresponden como oportunidades de mejora al servicio que ofrece la institución.

PARÁGRAFO 12: Anualmente, la Secretaría General presentará ante la comunidad en general a través de la página web de la Universidad la estadística de las PDQRS recepcionadas en el sistema.

Artículo 05: La institución atenderá las disposiciones normativas sobre la atención al ciudadano que el Estado Colombiano expida sobre este tema.

Artículo 06: La presente Resolución deroga a la anterior Resolución Rectoral N° 1047 del 03 de diciembre de 2012 y rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



HECTOR MIGUEL PARRA LOPEZ
Rector