

RESOLUCION NO 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)

“Por medio de la cual se crea adopta el Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander”

EL RECTOR DE LAS UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER,
en uso de sus atribuciones legalmente conferidas, y

CONSIDERANDO:

Que los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la ley;

Que la Constitución Política, en el Artículo 209 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su Artículo 3, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales del debido proceso, buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación y publicidad;

Que la Ley 190 de 1995 en su Artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en la ley 1755 del 30 Junio de 2015, que sustituye el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales, capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo;

Que el Decreto No. 2232 del 18 de diciembre de 1995 de la Presidencia de la República. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”, en su Artículo 7 establece: que la dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel y en el Artículo 8 se establecen las funciones de las dependencias de quejas y reclamos;

Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34, Numeral 19 expresa como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que la Ley 872 de 2003. Sistema de Gestión de Calidad, en su Artículo 1 establece que el sistema es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, e igualmente en su Artículo 3 el sistema deberá garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las



Calle de los Estudiantes No. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas
Línea gratuita nacional: 01 8000 94 02 03

PBX: 6917700

E mail: uts@uts.edu.co

Bucaramanga - Santander

RESOLUCION No 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)

Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander

CO

necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, además en su Artículo 5 el sistema debe permitir: Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios, así como controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;

Que la Ley 962 del 8 de julio del 2005 en su Artículo 6 inciso 3, determina que: "... Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...", además en su Artículo 8 establece que se deberá tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo;

Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 7 se establece los deberes de las autoridades en la atención al público, además establece las Reglas generales, para la presentación del Derecho de petición ante autoridades.

Que la Ley 1450 de 2011 en su Artículo 234, Servicio al Ciudadano, las entidades públicas proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Que la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, establece que 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;

La Oficina de Control Interno deberá vigilar 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público;

Que el Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en el artículo 2 establece que los estándares que deben acatar las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos, según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, son los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y en su artículo 1 señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que el Decreto 0019 de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, en su artículo 12 establece que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra y en el artículo 14 establece directrices para la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad;

Que la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", en su Artículo 15 establece el procedimiento para la presentación de reclamos, cuando el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales, además en sus artículos 17 y 18, estipula que se debe tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados y que se debe adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

Que por medio de la ley 1755 del 30 Junio de 2015, se sustituye el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales, capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 1377 de 2013 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, establece en su Artículo 9 que los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, además en el Artículo 13 define las políticas de tratamiento de la información, en las que se debe incluir la siguiente información: Persona o área responsable de la atención de peticiones, denuncias y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, finalmente en el Artículo 27, en sus políticas internas efectivas, dichas políticas deberán garantizar: La adopción de procesos para la atención y respuesta a denuncias, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento;

Que el CONPES 3649 de 2010, estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, de manera directa o a través de particulares,

Que el CONPES 3650 de 2010 establece la Estrategia Gobierno en Línea, la cual tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores



instrumentos para la participación;

Que la norma NTC-ISO 10002 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente, establece: Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones;

Que los organismos gubernamentales deben emitir la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por la inadecuada prestación de los servicios a su cargo.

Que es competencia del Rector de las Unidades Tecnológicas de Santander, en su carácter de Nominador y Representante Legal de la Institución, emitir el manual para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la Institución.

Que el servicio al ciudadano se concibe como herramienta, tanto de control como de gestión, que permite cualificar el servicio a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes, y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones.

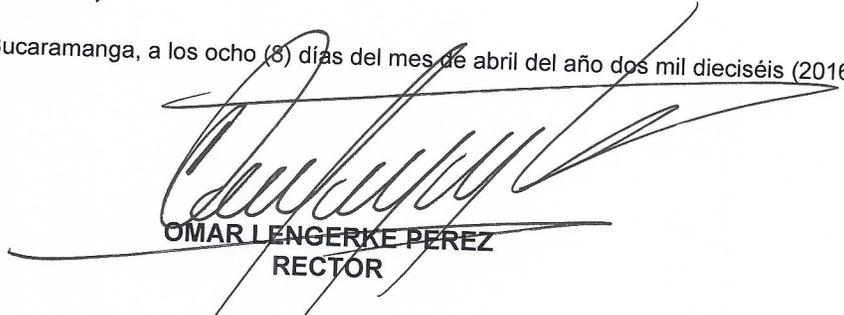
Que mediante sesión del Consejo Directivo del día 7 de Abril de 2016, se aprobó mediante Acuerdo No 01-006 el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander el cual quedará así:

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,

Expedida en la ciudad de Bucaramanga, a los ocho (8) días del mes de abril del año dos mil dieciséis (2016)


OMAR LENGERKE PEREZ
RECTOR

Reviso: Dr. Edgar Pachón Arciniegas-Secretario General



Calle de los Estudiantes No. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas

Línea gratuita nacional: 01 8000 94 02 03

PBX: 6917700

E-mail: uts@uts.edu.co

Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las
Bucaramanga - Santander

RESOLUCION No 02-341

(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)

www.uts.edu.co
Unidades Tecnológicas de Santander

TABLA DE CONTENIDO

1.	<u>OBJETIVO</u>	6
2.	<u>ALCANCE</u>	6
3.	<u>DEFINICIONES</u>	6
4.	<u>POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES</u>	7
4.1	<u>NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES</u>	7
4.1.1	<u>Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO10002:2005)</u>	7
4.1.2	<u>Políticas y Condiciones respecto del Procedimiento para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</u>	8
4.2	<u>TIEMPOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA</u>	9
4.2.1	<u>Respuesta a las PQRSDYF</u>	10
5	<u>PROCEDIMIENTOS</u>	11
5.1	<u>RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA Y FELICITACIONES</u>	11
5.1.1.	<u>Telefónica</u>	11
5.1.2.	<u>Personal</u>	¡Error! Marcador no definido.
5.1.3.	<u>Escrita</u>	13
5.1.4.	<u>Página Web o Correo Electrónico</u>	14
5.1.5.	<u>Buzón de Sugerencias</u>	14
5.2.	<u>TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA Y FELICITACIONES</u>	15
5.3.	<u>MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL PROCESO DE PQRSDYF</u>	17
6	<u>PROCESOS RELACIONADOS</u>	18
7	<u>REGISTROS</u>	18
8	<u>DOCUMENTOS EXTERNOS</u>	18
	<u>CONTROL DECAMBIOS</u>	18



1. OBJETIVO

Precisar los pasos para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentados por los usuarios y partes interesadas de las Unidades Tecnológicas de Santander, de acuerdo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los requerimientos realizados por los usuarios y partes interesadas y termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitaciones, y el informe trimestral entregado a la Rectoría sobre el trámite de los mismos.

3. DEFINICIONES

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

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 el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Derecho de Petición. El derecho de petición es un derecho que la Constitución Política en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Derecho de Petición en Interés General. El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

Derecho de Petición en Interés Particular. Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Unidades Tecnológicas de Santander. Las Peticiones que en interés particular se realicen a las Unidades Tecnológicas de Santander, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

Solicitud de Información. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a las Unidades

RESOLUCION No 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)



Calle de los Estudiantes No. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas

Manual de Recepción y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las

PBX: 6917700

E mail: uts@uts.edu.co

Bucaramanga - Santander

Unidades Tecnológicas de Santander

www.uts.edu.co

Tecnológicas de Santander y sus distintas dependencias. Deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa.



Peticiones de documentos. Se entiende por petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter públicos, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.

Reclamante o Quejoso. Es la persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.

Queja. 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. 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. Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.

Denuncia: Derecho que tiene toda persona de dar a conocer a las autoridades la ocurrencia de un hecho punible, del cual tenga conocimiento.

Comentario Positivo o Felicitaciones. Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Usuario. Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

PQRSyDF. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

4.1 NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES.

Ver la normatividad escrita en el acuerdo de Consejo Directivo No. "Por medio del cual se crea el Reglamento Interno para la Recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones".

4.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES (Norma ISO10002:2005)

Principios de Orientación.

Visibilidad: Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los usuarios, el personal y otras partes interesadas.



Calle de los Estudiantes No. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas

Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones de las

PBX: 6917700

E mail: uts@uts.edu.co

Bucaramanga - Santander

RESOLUCION No 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)

Unidades Tecnológicas de Santander
www.uts.edu.co

Accesibilidad: En el proceso de tratamiento de las quejas deberá:

- Ser fácilmente accesible para todos los reclamantes.
- Estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas.
- Estar escrita en un lenguaje sencillo y fácil de comprender.

Respuesta diligente: La recepción de cada queja deberá:

- Ser reconocida al reclamante inmediatamente.
- Ser tratada con prontitud de acuerdo con su urgencia.

Objetividad: Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.

Costos: El acceso al proceso de tratamiento de las quejas es gratuito.

Confidencialidad: Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la Institución, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del quejoso o reclamante.

Enfoque al Usuario: La Institución debe adoptar un enfoque al usuario, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.

Responsabilidad: Es conveniente que la Institución establezca claramente quién es responsable del procedimiento a seguir para el trámite a las PQRSD y F.

Mejora Continua: La mejora continua del proceso de tratamiento de las PQRSD y F y de la calidad de los productos debe ser un objetivo permanente de la Institución.

4.1.2 Políticas y Condiciones respecto del Procedimiento para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía web y correo electrónico, serán recepcionadas por el Profesional Universitario designado como coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones realizadas vía telefónica, deben ser diligenciadas en el formato de PQRSDyF por el funcionario receptor de cualquiera de las áreas de la Institución, con el fin de dejar evidencia de la petición del usuario y su inmediata remisión al Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General.

Cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitaciones, deben tramitarse una a una; no



se podrán unir varias PQRSDyF aunque pertenezcan a la misma dependencia, área académica o administrativa.

Las Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta, por el medio más expedito posible (página web) y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Para efectuar la evaluación de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicidades se debe tener en cuenta, entre otros los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la PQRSDyF, pruebas aportadas, funcionarios y dependencias involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja y del reclamo; servicio o función sobre el que se presenta la PQRSDyF.

La Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia Y Felicidades debe dársele el debido seguimiento desde su inicio hasta su culminación con su correspondiente respuesta.

Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicidades y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

4.2 TIEMPOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA

Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a las Unidades Tecnológicas de Santander sobre aspectos de su competencia, y conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, se resolverán dentro de los siguientes términos:

- Término general:
 - **Petición:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Término especial para la resolución de las siguientes peticiones:
 - **Documentos:** Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



- **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja, atender reclamos, sugerencias y denuncias.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

4.2.1 Respuesta a las PQRSDyF

Considerando que el derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente las inquietudes del solicitante, ya que el contenido del pronunciamiento de la Institución se sujetará a cada caso en particular. Sin embargo, lo que sí determina la eficacia de este derecho y le da su razón de ser, es la posibilidad que tiene cualquier persona de obtener una respuesta real y concreta a su inquietud presentada.

En este sentido la Corte Constitucional ha sido enfática al resaltar que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición, sino que la contestación de la Institución debe contener la respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrados en el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia; además, implica que la respuesta dada a la solicitud se haya efectuado dentro del término legal previsto para tal efecto; sino se cumplen los requisitos establecidos, se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Por consiguiente, la respuesta de las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

- ✓ Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
- ✓ Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema

RESOLUCION No 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)



Calle de los Estudiantes No. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas

Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las

PBX: 6917700

E mail: uts@uts.edu.co

Bucaramanga - Santander

Unidades Tecnológicas de Santander
www.uts.edu.co

planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

- ✓ Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea.

Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

5 PROCEDIMIENTOS

Actividad de Control

5.1 RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA Y FELICITACIONES

5.1.1. Telefónica

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Recepción de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitaciones Telefónica	A- Realizar requerimiento mediante llamada telefónica al Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General o al área designada en las Sedes Regionales, según sea el caso.	Usuario	Formato R –GA-07
	B- Registrar, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia en el formato correspondiente.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Recepción de PQRSDyF diligenciado (Formato R –GA-07)
	C- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Registro en Archivo Digital



Calle de los Estudiantes No. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas

Manual De Recepción Y Trámite Para Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las

PBX: 6917700

E mail: uts@uts.edu.co

Bucaramanga - Santander

RESOLUCION No 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)

Unidades Tecnológicas de Santander
www.uts.edu.co

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	D- Escanear el formato y remitirlo a través del correo electrónico institucional a la dependencia responsable de emitir la respuesta, quien dará respuesta y enviará la misma al peticionario con copia a la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, para su correspondiente archivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Oficio de Remisión

5.1.2. Verbal

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Recepción de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia Y Felicitación Personal	A- Entregar Formato de Recepción de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al Usuario, para ser diligenciado.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Formato R –GA-07
	B- Diligenciar formato y entregar al funcionario responsable.	Usuario	Recepción de PQRSDyF diligenciado R –GA-07
	C- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Registro en Archivo Digital



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	D- Escanear el formato y remitirlo a través del correo electrónico institucional a la dependencia responsable de emitir la respuesta, quien dará respuesta y enviará la misma al peticionario con copia a la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, para su correspondiente archivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Oficio de Remisión

5.1.3. Escrita

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
3. Recepción de Petición, Queja, Reclamo Sugerencia, denuncia y Felicitación escrita	A- Entregar requerimiento al Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, o al Área responsable en las Sedes Regionales.	Usuario	PQRSDyF Escrita
	B- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Registro en Archivo Digital
	C- Escanear el formato y remitirlo a través del correo electrónico institucional a la dependencia responsable de emitir la respuesta, quien dará respuesta y enviará la misma al peticionario con copia a la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, para su correspondiente archivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Responsable en las Sedes Regionales	Oficio de Remisión



5.1.4. Página Web o Correo Electrónico

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
4. Recepción de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación, Pagina Web o Correo Electrónico	A- Realizar requerimiento a través del formato asignado en la Web para el trámite, o enviar mensaje al correo electrónico: pqrzyd@correo.uts.edu.co	Usuario	PQRSDyF en Correo Electrónico o en el aplicativo de la página web
	B- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Registro en Archivo Digital
	C- remitir requerimiento a través de correo electrónico al funcionario competente de emitir la respuesta.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Formato digital PQRSDyF

5.1.5. Buzón de PQRSDyF

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
5. Recepción de Petición, Queja, Reclamo Sugerencia, Denuncia y Felicitación Buzones de PQRSyD	A- Diligenciar formato y depositar en los correspondientes buzones ubicados en la Institución.	Usuario	Recepción de PQRSDyF diligenciado R -GA-07
	B- Revisar semanalmente, los buzones de PQRSDyF y diligenciar el acta de apertura de buzones.	Profesional Universitario Secretaría General – Oficina de Control Disciplinario Interno Jefe de Oficina de Control Interno	Acta (Apertura de Buzones) R - SS - 08
	C- Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional Universitario Secretaría General – Oficina de Control Disciplinario Interno	Registro en Archivo Digital



	<p>D- Remisión de las PQRSDyF recepcionadas, a los funcionarios competentes de realizar el trámite de respuesta, con copia a la oficina de Control Disciplinario Interno, para su correspondiente archivo y seguimiento.</p>	<p>Unidades Tecnológicas de Santander Profesional Universitario Secretaría General – Oficina de Control Disciplinario Interno</p>	<p>Correo Electrónico</p>
--	--	--	---------------------------

5.2. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA Y FELICITACIONES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>1. Trámite de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación</p>	<p>A- Evaluar inicialmente la PQRSDyF en términos de criterios tales como su veracidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.</p>	<p>Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General</p>	<p>N/A</p>
	<p>B- Clasificar la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación e identificar la dependencia competente de emitir la respuesta. (Ver nota)</p> <p>Nota: Las Quejas y Reclamos que sin lugar a dudas sean considerados irrespetuosos se clasificarán como improcedentes y se cerrarán inmediatamente sin realizar el trámite correspondiente; pero se guardarán los registros y se radicarán en el archivo digital como evidencia de su naturaleza y como constancia de esta acción.</p>	<p>Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General</p>	<p>Tipo de PQRSDyF</p>
	<p>C- Enviar a través de correo electrónico la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación a la dependencia competente, para que se encargue de emitir la respuesta al usuario, indicándole el tiempo para emitir la respuesta al requerimiento,</p> <p>Nota: En el caso de que el funcionario responsable o su superior inmediato no dé respuesta a la PQRSDyF, se procederá de acuerdo a la normatividad legal vigente para el caso.</p>	<p>Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General</p>	<p>Oficio de Remisión o Correo Electrónico</p>
	<p>D- Dar respuesta al requerimiento de acuerdo con sus responsabilidades y términos de Ley.</p>	<p>Funcionario competente</p>	<p>Respuesta</p>



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>E- Enviar respuesta al usuario y copia de ella al Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General.</p> <p>Nota: La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome.</p>	Funcionario responsable de emitir la respuesta	Soporte de envío al Usuario
	<p>F - En caso de que se desconozca la información respecto del quejoso se procederá a realizar la publicación de la respuesta en la página web institucional o en su defecto, en la cartelera dispuesta para ello en la parte externa del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General, por el término de cinco (5) días hábiles, dejando constancia íntegra de la respuesta.</p> <p>Nota: Esta actividad aplicaría para el caso de las PQRSyD interpuestas anónimamente.</p>	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Constancia de la publicación de la respuesta.
	<p>G - Registrar en Archivo digital y archivar documentación de acuerdo a las tablas de retención documental y los lineamientos de control de registros.</p> <p>Nota: Las Sedes Regionales que han implementado formatos de seguimiento a las PQRSyD, tendrán como registro y evidencia del trámite su formato debidamente diligenciado.</p> <p>Nota: La gestión de los registros, debe hacerse protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes.</p>	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Registro en Archivo Digital Archivo físico



5.3. MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL PROCESO DE PQRSDYF

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Seguimiento a Respuestas de Peticiones, Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones	A- Analizar y clasificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones para identificar problemas, tendencias sistemáticas, recurrentes, de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Formato R-EV-04
	B- Solicitar a las dependencias la formulación de acciones preventivas, correctivas, o de mejora, para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRSDyF a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Solicitud Formulación de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
	C- Formular acciones preventivas correctivas, o de mejora para eliminar las causas de las PQRSDyF de mayor recurrencia o relevancia.	Funcionario de la Dependencia Responsable	Reporte de Acciones, Preventivas, Correctivas o de Mejora Formato R-EV-04
2. Elaboración de Informes de Seguimiento	A- Elaborar informe Trimestral estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidos y remitirlo a la Profesional Universitario- Oficina de Control Disciplinario, quien elaborará el informe consolidado trimestral.	Profesional Universitario designado como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General	Informe de las PQRSDyF
	B- Enviar copia del Informe a la Rectoría, y a la Oficina de Control Interno.	Profesional Universitario Secretaría General – Oficina de Control Disciplinario	Oficio de Entrega de Informe
	C - Los informes trimestrales de la Oficina de Control Disciplinario Interno constituyen insumo para la elaboración de informes semestrales de la Oficina de Control Interno a la Rectoría	Jefe de la Oficina de Control Interno	Informe Semestral

RESOLUCION No 02-341
(Bucaramanga, Abril 8 de 2016)



6 PROCESOS RELACIONADOS

Este procedimiento se relaciona con todos los subsistemas (estratégicos, misionales, apoyo, seguimiento y evaluación) y procesos de la Institución.

7 REGISTROS

No.	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	R -GA-07	Sugerencias quejas y reclamos
2	R-SS-08	Acta de reunion
3	R-EV-04	Plan de mejoramiento

8 DOCUMENTOS EXTERNOS

No.	DOCUMENTO
1.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) -NTC-ISO 10002:2005 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

CONTROL DECAMBIOS

N°	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	FECHA DE EMISIÓN	26-02-2016