UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RESOLUCIÓN 1478 DE 2012
(OCTUBRE 4 DE 2012)

Por la cual se actualiza la reglamentación para el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

EL RECTOR de la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el Estatuto General, Acuerdo 011 de 2000.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia, en sus Artículos 23 y 74 consagran el derecho que tienen las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 190 de 1995, artículo 55, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo.

Que la Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" determina lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos en su artículo 22: "Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo..."

Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, expresa 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.

Que mediante Resolución 537 de 2004 se reglamentó los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el ejercicio del derecho de petición y la adopción del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad.

Que con la expedición de la Ley 1437 de 2011 se derogó el Decreto 01 de 1984, Código Contencioso Administrativo, por lo cual se hace necesario actualizar la reglamentación para el trámite de los Derechos de Petición y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

RESUELVE:

CAPITULO I
PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 1º. OBJETO: Actualizar la reglamentación para el trámite del derecho de petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones que le corresponde resolver a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

ARTÍCULO 2º. PRINCIPIOS: Las actuaciones administrativas se desarrollarán especialmente con arreglo de los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

CAPITULO II
DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 3º. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

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.

ARTÍCULO 4º. TÉRMINOS. Toda petición, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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 administración 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.
- 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 siguientes a su recepción.

- Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

ARTÍCULO 5º. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta la petición.
- Relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. La Universidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y, en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 6º. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 7º. Toda petición deberá resolverse dentro de los términos establecidos, con una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente.

ARTÍCULO 8º. COMPETENCIAS. Las peticiones deberán dirigirse a las siguientes dependencias:

1. Vicerrectoría Académica: las relacionadas con la ejecución de las políticas académicas, lo concerniente al Estatuto Docente y al Reglamento Estudiantil.
2. Vicerrectoría Administrativa: las relacionadas con la ejecución de políticas y desarrollo de las áreas Financiera, Recursos Humanos, Medio Universitario,

Promoción y Relaciones Interinstitucionales, Servicios Administrativos y Recursos Físicos.

3. Secretaría General: las relacionadas con los Consejos Superior Universitario y Académico, proceso de grados, procesos de elección, gestión documental y la administración de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
4. Facultades: las relacionadas con las actividades académicas de los programas de la respectiva Facultad, información sobre los programas académicos y las decisiones de los Consejos de Facultad.
5. Programa de Ciencias Básicas: las relacionadas con las áreas electivas de complementación integral.
6. Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo: las relacionadas con la identificación y sistemas de proyectos, estudios de factibilidad, estadísticas, políticas de información, programación, procesamiento de datos y el Sistema de Gestión de Calidad.
7. Oficina de Control Interno: las relacionadas con el Sistema de Control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
8. Oficina Jurídica: las relacionadas con conceptos jurídicos, procesos disciplinarios, la representación judicial y extrajudicial de la entidad.
9. Oficina de Investigaciones: las relacionadas con los proyectos de investigación y desarrollo investigativo institucional.
10. Oficina de Proyección Social: las relacionadas con el desarrollo de las acciones y actividades del fortalecimiento institucional, a través de los convenios interinstitucionales.
11. Oficina de Autoevaluación y Acreditación: las relacionadas con la planeación de la autoevaluación institucional, aseguramiento de la calidad académica, proceso de autoevaluación institucional y de los programas académicos.
12. División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales: las relacionadas con el plan editorial institucional, la divulgación y promoción de los programas académicos institucionales, movilidad académica, egresados e internacionalización.
13. División de Recursos Humanos: las relacionadas con el desarrollo del talento humano, plan de capacitación, evaluación del personal docente y administrativo.
14. División Financiera: las relacionadas con el análisis financiero, el manejo contable, presupuestal, los pagos y giros, el manejo de cartera y reembolso.
15. División Medio Universitario: las relacionadas con el desarrollo del Programa de Bienestar Estudiantil y el Programa de Bienestar Laboral.
16. División de Servicios Administrativos y Recursos Físicos: las relacionadas con la adquisiciones de bienes y servicios, registro de proveedores y contratistas, almacén, inventarios, servicios generales, seguridad y planta física.

17. Admisiones, Registro y Control: lo relacionado con el proceso de admisiones, matrícula de estudiantes nuevos, registro y certificaciones de calificaciones.
18. Recursos Educativos: las relacionadas con la administración de los recursos audiovisuales, reprografía y carnetización institucional.
19. Biblioteca: las relacionadas con la prestación de los servicios bibliográficos, intercambio de publicaciones y la administración del material bibliográfico.

PARÁGRAFO. Las relacionadas con asuntos no previstos en los numerales anteriores, serán analizadas y se tramitarán de acuerdo con la naturaleza de la petición.

ARTÍCULO 9º. Si el funcionario de la Universidad a quien se dirige la petición no es el competente, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, ó dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán, a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la dependencia competente.

CAPITULO III
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

ARTÍCULO 10º. QUEJA. Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud.

ARTÍCULO 11º. RECLAMO. Expresión de insatisfacción, en relación con la conducta o acción de los servidores públicos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

ARTÍCULO 12º. SUGERENCIA. Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio ó el desempeño del prestador del mismo.

ARTÍCULO 13º. FELICITACIÓN. Manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido

ARTÍCULO 14º. La Secretaría General será la encargada de hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que los ciudadanos formulen.

ARTÍCULO 15º. TRÁMITE. Una vez presentadas las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, se procederá a su radicación y traslado al funcionario competente, de acuerdo con la naturaleza del asunto, quien atenderá la solicitud; la respuesta será con copia a Secretaría General, para su seguimiento y control.

ARTÍCULO 16°. TÉRMINO. Las quejas y reclamos se deberán contestar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles, siguientes a la fecha de su recibo en la Institución.

Las sugerencias y/o felicitaciones se responderán dentro de los quince (15) días hábiles, siguientes a la fecha de su recibo en la Institución.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

ARTÍCULO 17°. La Universidad dispone de los siguientes canales de atención al usuario para que formule quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones: Web, correo electrónico, teléfono, fax, buzones o en forma presencial en la Secretaría General.

ARTÍCULO 18°. Cuando en una solicitud no sea posible identificar la dirección para respuesta, se registrará y seguirá el trámite contemplado en esta Resolución, la dependencia competente dará respuesta, la publicará en cartelera institucional y remitirá copia a Secretaría General, quien la conservará en físico para ser reclamada por el usuario.

ARTÍCULO 19°. La Secretaría General presentará a Rectoría informe semestral sobre las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

ARTÍCULO 20°. Secretaría General documentará el procedimiento para el trámite de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en una Guía Metodológica.

ARTÍCULO 21°. En todo caso, las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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.

ARTÍCULO 22°. Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 537 de 2004.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Bogotá D.C., el **4 DE OCTUBRE DE 2012.**

EL RECTOR,

MIGUEL AUGUSTO GARCÍA BUSTAMANTE

Proyectó: Andrea Laiton