



RESOLUCIÓN No 0147
(28 DE SEPTIEMBRE DE 2009)

Por medio de la cual se emite el procedimiento interno para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias "Mejorando la U" presentadas ante la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

EL DIRECTOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y ESTATUTARIAS.

CONSIDERANDO

Que, el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia garantiza la Autonomía Universitaria.

Que, la ley 30 de 1992 por la cual se organiza la Educación Superior en Colombia reglamenta el derecho constitucional de la autonomía universitaria y define en sus artículos 28 y 57 a la Universidad estatal u oficial como un ente universitario autónomo con las siguientes características: Personería Jurídica, Autonomía Académica, Administrativa y Financiera, Patrimonio independiente y le reconoce el derecho de darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales.

Que, según el literal g del artículo 15 del Estatuto General de UFPSO, Acuerdo 029 del 12 de abril de 1994, emanado del Consejo Superior Universitario, son funciones del Director de la Seccional de Ocaña, "suscribir los contratos, y expedir los actos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la universidad".

Que, los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridades por motivo 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 Contencioso Administrativo en su artículo 3, determina que la función administrativa, tiene como objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y afectividad de los derechos e intereses de los administradores, con arreglo a los principios generales, de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

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".

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 deber de Director de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en su carácter de Representante Legal de la Institución, emitir el Reglamento Interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Institución,



RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Expídase el presente Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a los diferentes procesos Institucionales frente a solicitudes de los Clientes y Partes Interesadas.

REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA

1. OBJETIVO GENERAL:

Implementar el procedimiento para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, permitiendo mejorar la gestión Institucional con los clientes internos y externos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conformar un sistema integrado que agilice las quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los clientes internos, externos y partes interesadas.
- Convocar a los funcionarios a que contribuyan a una mejor gestión en la Universidad a través, de la propuesta de mitigar a eliminar la baja calidad en la prestación de los servicios.
- Realizar cambios significativos en materia de trámites que permitan agilizar y simplificar los procesos y facilitar mecanismos para lograr una mejor gestión.
- Incrementar la capacidad de la Universidad para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los peticionarios o quejosos contribuyendo con la mejora continua de los procesos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde el momento en que se recibe la petición, queja, reclamo o sugerencia hasta el seguimiento dado al usuario, como resultado de la gestión realizada para brindarle una solución efectiva a los clientes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

3. ORGANISMOS Y/O DEPENDENCIA QUE INTERVIENEN

Instancias Académicas y Administrativas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

4. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación del presente Reglamento los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente y finalmente su sentido natural y obvio según el uso general de los mismos.

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



Comunidad Educativa: Conformada por estudiantes, docentes, padres de familia, alumnos egresados, directivos y funcionarios de la universidad.

Información: Datos concretos entregados por los ciudadanos que ayudan a la Institución a mejorar la prestación de los servicios.

Petición: Solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades internas de la UFPSO para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Partes Interesadas: Persona, grupo u organización, que tenga directa o indirecta participación en una empresa; y se afecte o beneficie con las decisiones tomadas por la misma.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Queja. Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

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

Reclamo: Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

5. PRESENTACIÓN.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, se recibirán a través de la pagina Web <http://www.ufpso.edu.co>, personalmente diligenciando el formato para tal fin o a través de llamada telefónica.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias podrán ser presentados por clientes internos y externos (estudiantes, docentes, funcionarios de la UFPSO y particulares) por escrito deberán contener:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige (Académica ó Administrativa).
 2. Datos personales del solicitante Nombres y Apellidos, Dirección de Residencia.
 3. Dirección electrónica y teléfono.
 4. El objeto de la Petición, Queja, Reclamo o sugerencia, debidamente sustentado.
 5. La relación de los documentos que se acompañan si se soportan.
 6. En ningún caso se recibirán quejas, reclamos o sugerencias anónimas.
 7. Cada dependencia debe manejar su carpeta de quejas y reclamos con sus respectivos soportes y conservar los registros generados durante el trámite:
- Reporte quejas, reclamos o sugerencias.
 - Copia de carta de respuesta al usuario.



- Carta enviada por el usuario.
- Demás soportes generados en el trámite.

6. RESPONSABLE Y APOYO

El responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento es el Sistema Integrado de Gestión.

7. DOCUMENTOS APLICABLES

Manual de Funciones y Competencias Laborales

Manual de Procedimientos

Acuerdo No. 029 del 12 de Abril de 1994 (Estatuto General)

Acuerdo No. 065 del 26 de Agosto de 2006 (Reglamento Estudiantil)

Acuerdo No. 126 del 09 de Diciembre de 1994 (Estructura Orgánica)

Acuerdo No. 084 del 11 de septiembre 1995 (Estructura UFPSO)

Acuerdo No. 096 del 06 de Noviembre de 1996 (Estatuto Docente Universitario)

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

El termino para resolver las quejas, reclamos, sugerencia o inquietudes serán de dos (2) días hábiles requeridos para trasladar la queja a la dependencia correspondiente y diez días hábiles (10) contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Quando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho término, se informara al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual esta dirigida la solicitud de respuesta a la misma.

El Sistema Integrado de Gestión es el encargado de coordinar el procedimiento al interior de la Institución, pero cada proceso es responsable de solucionar las quejas y reclamos, así como de adoptar si es el caso las sugerencias formuladas.

PARÁGRAFO: la respuesta de las PQRS debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Oportunidad.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de peticiones.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


EDGAR ANTONIO SANCHEZ
Director 