

Resolución Rectoral 141 de 2019 (Por medio del cual se reglamenta el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Número del documento: **R - 141**

Emitido por: Rectoría

Dirigido a: Comunidad universitaria, Ciudadanía en general

Por medio del cual se reglamenta el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

El Rector de la Universidad del Cauca, en uso de sus facultades legales, conferidas por el Acuerdo 0105 de 1993 o Estatuto General y,

CONSIDERANDO:

El Gobierno Nacional expidió la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el trámite del Derecho de Petición, en concordancia con la Ley 1581 de 2012, referente a la protección de datos personales, y el Estatuto Anticorrupción decretado por el Congreso de la República Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

El deber que como servidores públicos nos asiste frente al derecho fundamental de petición, de garantizar su efectivo ejercicio y cumplimiento. Evitando así, desgastes administrativos, financieros y jurídicos en los que se puede incurrir por la inatención a este derecho fundamental y en procura de aumentar tanto la satisfacción del usuario, como una eficaz y amable atención al público.

Se hace necesario ajustar la normatividad institucional a las nuevas disposiciones y prácticas administrativas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos,

Sugerencias y Felicitaciones a fin de brindar una respuesta oportuna y de fondo al usuario.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca.

ARTÍCULO SEGUNDO: Definiciones:

1. Derecho de Petición: Es toda solicitud que se presente ante las autoridades de la Universidad del Cauca, lo que implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

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

1.1 Derecho de Petición de Información: Es solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones, funciones, obligaciones de la Universidad del Cauca y sus distintas dependencias.

1.2 Derecho de Petición de Documentación: Es el requerimiento orientado a obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Los costos de la expedición de fotocopias estarán a cargo del solicitante, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad del Cauca.

1.3 Consulta de información personal (Ley 1581 de 2012, Artículo 14): Los titulares

o causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la Universidad del Cauca.

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

Las solicitudes respecto a documentos debidamente publicados, se resolverán indicando el link de la respectiva página Web.

1.4 Derecho de Petición de Consulta: Es la solicitud relacionada con los temas de la Universidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto, de no obligatorio cumplimiento o ejecución.

2. Queja: Es la manifestación de insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.

3. Reclamo: Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

4. Felicitación: Es la manifestación de satisfacción o agradecimientos por los servicios ofrecidos por la Entidad o de algún funcionario de la misma.

5. Sugerencia. Es una recomendación o propuesta que formula un usuario.

6. Denuncias de Corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -

sancionatoria o ético profesional.

PARÁGRAFO: Cumpliendo con el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción decretado por el Congreso de la República (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), la Universidad del Cauca abre este espacio para que la ciudadanía pueda reportar quejas o denuncias relacionadas con actos de corrupción.

Email: anticorrupcion@unicauca.edu.co

El correo de recepción de quejas o denuncias sobre actos de corrupción al interior de la institución se revisara diariamente, para su trámite oportuno.

ARTÍCULO TERCERO: Formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Toda persona podrá presentar sus solicitudes ante la Universidad del Cauca a través de los siguientes medios:

1. Por escrito: Se deberá presentar en la Ventanilla Única de radicación ubicada en la Calle 5 # 4-70 de la ciudad de Popayán, en el Área de Gestión Documental de la Institución, por lo tanto los funcionarios de la Universidad del Cauca deberán tramitar las solicitudes que contengan el número de Ventanilla Única y el oficio de direccionamiento de la Secretaría General.

El Área de Gestión Documental está en la obligación de tramitar con prioridad la radicación y despacho de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

2. Por medios electrónicos:

2.1 La Universidad del Cauca establece como correos institucionales para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones:

quejasreclamos@unicauca.edu.co

2.1.1 Denuncias por actos de corrupción:

anticorrupcion@unicauca.edu.co

2.2 Por medio del portal web: En la página oficial de la Universidad del Cauca www.unicauca.edu.co en la sección de “Información y ayudas”, ubicado en la parte inferior, se encuentra el link: “Peticiones, quejas y reclamos” establecido de igual forma para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

En el evento de que una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se envíe directamente al correo institucional de algún funcionario, éste lo deberá remitir inmediatamente al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co para seguir el procedimiento de asignarle número de Ventanilla Única, registrarlo en el sistema P.Q.R.S.F y trasladarlo al funcionario competente.

En todo caso los términos empezarán a contar a partir de la fecha siguiente de la radicación en Ventanilla Única en el Área de Gestión Documental.

Las respuestas dadas a los solicitantes por medio electrónico se enviarán con copia al correo electrónico quejasreclamos@unicauca.edu.co para ser descargadas en el Sistema de P.Q.R.S.F.

3. Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos , Sugerencias o Felicitaciones: En las diferentes dependencias de la Universidad estarán ubicados en lugares visibles buzones con la identificación del escudo de la Universidad, en los cuales la

comunidad universitaria podrá depositar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, diligenciando el formato PE-GS-2.2.1-FOR-17 correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los buzones, el cual deberá estar a disposición de los usuarios junto con el respectivo buzón.

4. Peticiones verbales: Las solicitudes, inconformidades, sugerencias o felicitaciones que se presenten en forma verbal, el funcionario dejará por escrito la comunicación del usuario en el Formato PE-GE-2.1-FOR-8 dispuesto en el programa de Lvmen y lo tramitará como una PQRSF escrita.

A solicitud del peticionario se expedirá constancia de la presentación de la solicitud.

PARÁGRAFO PRIMERO: La Secretaría General expedirá un cronograma anual para la recolección de PQRSF de los buzones de sugerencias ubicados en las distintas dependencias universitarias.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Es deber del peticionario registrar en su petición todos los datos de contacto (dirección, teléfono o celular, correo electrónico) con el fin de allegarle la respuesta y hacer un seguimiento a la respuesta.

ARTÍCULO CUARTO: Trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

La Secretaría General se encargará de tramitar y direccionar las P.Q.R.S.F. que se presenten a través de los diferentes medios habilitados por la Universidad del Cauca para tal fin.

Una vez presentada una queja o reclamo se procederá a dar traslado al funcionario

competente, correspondiendo al Jefe de la dependencia el conocimiento del asunto, quien indagará sobre los motivos de la queja o reclamo e implementará los correctivos que sean necesarios. Igualmente dará respuesta al interesado, enviando copia de la misma a la Secretaría General para su seguimiento.

Si en concepto del Funcionario competente la queja amerita que se estudie la posibilidad de iniciar investigación disciplinaria, éste dará traslado de la misma al Grupo de Control Interno Disciplinario de la Universidad del Cauca y se deberá enviar copia a la Secretaría General de dicha remisión, en donde posteriormente se elaborará la correspondiente Nota de Secretaría en la cual se dejará constancia de que la queja se descarga del sistema de P.Q.R.S.F por encontrarse bajo la competencia de otra instancia Universitaria.

Dado el caso en que concurra una queja y un derecho de petición, la remisión que se realice al Grupo de Control Interno Disciplinario agotará el trámite de la queja frente a la presunta irregularidad, pero no eximirá de la obligación de responder los asuntos que queden pendientes.

ARTÍCULO QUINTO: Obligatoriedad de dar respuesta.

Todo funcionario que por competencia le sea remitida una petición, queja, reclamo o sugerencia estará en obligación de responder en forma directa al solicitante, a la dirección de correspondencia o correo electrónico, con copia a la Secretaría General de la Universidad del Cauca.

En caso de que les sean remitidas felicitaciones, éstas le serán enviadas al jefe de la respectiva dependencia con copia al funcionario objeto de la felicitación, para su conocimiento y socialización, sin que sea necesario brindar respuesta.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean interpuestas en los buzones sin identificación de quien las interpone, una vez consideradas se deberá publicar su trámite y/o respuesta en la cartelera de la respectiva dependencia.

En los casos en los que sean interpuestas quejas sin identificación sobre algún funcionario, se deberá publicar en la cartelera la respectiva respuesta enunciando solamente el número de radicación de la queja, con una somera citación del asunto.

Estos oficios de respuesta publicados en la cartelera de la dependencia, deberán ser enviados con copia al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co o remitidos a la Secretaría General a fin de ser registrados y descargados del sistema P.Q.R.S.F, como se indica en el Artículo Tercero de la presente providencia.

ARTÍCULO SEXTO: Falta de Competencia.

Si el destinatario de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, determina la falta de competencia para resolver de fondo una o más de las solicitudes, éste deberá re-direccionarla dentro de los 5 días siguientes a su recepción al funcionario u organismo competente, y enviar una copia al peticionario y a Secretaría General de la Universidad del Cauca.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Comunicación del desistimiento.

En los casos donde sea necesario que el peticionario aporte documentos o realice algún pago, se le dará un término máximo de un (1) mes. Vencido el término, sin la presentación del requerimiento se deberá comunicar al peticionario mediante oficio el origen del desistimiento tácito, y enviar copia a Secretaría General para ser descargada del sistema de P.Q.R.S.F. y extinguir la responsabilidad de otorgar

respuesta de fondo.

ARTÍCULO OCTAVO: Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, se contarán desde el día siguiente a su radicación, así:

Por regla general, el término para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias es de quince (15) días hábiles.

La solicitud de información tiene un término de diez (10) días hábiles.

La solicitud de documentos tiene un término de diez (10) días hábiles.

La consulta de información personal tiene un término de diez (10) días hábiles, Previo análisis de la pertinencia y legitimación.

Las consultas tendrán treinta (30) días hábiles para ser emitido el concepto.

Las peticiones, quejas reclamos y sugerencias deberán ser resueltas en los términos legales, de manera oportuna, en forma clara y precisa, en concordancia con lo solicitado y abarcando sustancialmente el objeto que le dio origen.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los derechos de petición que versen sobre reliquidaciones de matrícula financiera, tendrán un término especial de veinticinco (25) días hábiles.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de

salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la Unidad de Salud o ante la Superintendencia de salud, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación, a menos que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, casos en los cuales se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente. Lo anterior en concordancia con la Circular Externa 008 del 04 de septiembre de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

PARÁGRAFO TERCERO: En los casos en los que sea necesario brindar una respuesta en menor tiempo posible, se le asignará el término legal correspondiente, con la anotación “Urgente y Prioritario” con el fin de que se le proporcione un trámite preferente.

PARÁGRAFO CUARTO: Las copias de las respuestas y actuaciones realizadas, relacionadas con las Peticiones, Quejas Reclamos o Sugerencias deberán ser remitidas a la Secretaría General de la Universidad del Cauca, enunciando en el asunto del oficio de respuesta o de traslado el número de radicación de Ventanilla Única que identifica la Petición, Queja o Reclamo. En el caso de respuestas enviadas a través de correo electrónico se deberá enviar la copia de éstas al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co.

ARTÍCULO NOVENO: Prórroga del término de respuesta.

Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá elaborar un

oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máximo por otro término igual al inicialmente previsto.

ARTÍCULO DÉCIMO: Una vez la Secretaría General reciba la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, la re-direccionará al funcionario competente para que la tramite y otorgue respuesta de fondo al usuario y la registrará en el sistema de P.Q.R.S.F para el seguimiento correspondiente

La Secretaría General presentará un informe trimestral al Rector sobre el desarrollo de estas actividades.

ARTÍCULO UNDÉCIMO: En todo lo no regulado por esta Resolución se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 en concordancia con Ley 1755 de 2015 y las demás normas que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO DUODÉCIMO: La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución Rectoral número 059 de 2017.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Popayán, a los veinticuatro (21) días del mes de febrero de 2019.

JOSÉ LUIS DIAGO FRANCO

Rector