



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION: 1
DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 12/III/2010

RESOLUCIÓN NO. DE 2010

“Por la cual se adopta el Manual de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar, UNIBAC”

**LA RECTORA
DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA BELLAS ARTES Y CIENCIAS DE BOLÍVAR**

En uso de sus facultades, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992, las Ordenanzas 035 de 1990 y 16 de 2008, el Estatuto General, y

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo 002 de 2010, Estatuto General, establece que el Rector debe cumplir y hacer cumplir las normas constitucionales, legales y estatutarias vigentes.

Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 872 de 2003, el Decreto No. 4110 de 2004 y el decreto 2375 de 2006 las cuales establecen el Sistema de Gestión de Calidad.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública expidió la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004).

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1599 de 2005, que adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. (MECI 1000:2005), que determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de control interno en las Entidades y agentes obligados, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 87 de 1993. De acuerdo con lo dispuesto por el citado decreto, el Departamento Administrativo de la Función Pública expidió en marzo de 2006, el Manual de Implementación del MECI.

Que es necesario reglamentar el procedimiento para Recepción y Atención de Quejas y Sugerencias para darle cumplimiento a lo anterior.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

1. Artículo 1º: La Oficina de la Secretaría General es la encargada de la Atención al Ciudadano mediante el espacio Quejas y Sugerencias, el cual es garantía de la transparencia y la atención oportuna a las necesidades y reclamos de los usuarios y ciudadanos en general.

2. Artículo 2º: Sugerencias, quejas y reclamos. Desde la Institución Universitaria propugnamos una ética Universitaria, buscamos unos directivos y personal de apoyo transparentes en su acción, respetuosos de las normas, tanto legales como universitarias, responsables de sus actuaciones, interesados en aceptar el control y la evaluación, dispuestos a escuchar y responder a sus usuarios. Asumimos una responsabilidad social, la convivencia, la normatividad, la excelencia académica, la acreditación, como un mecanismo fundamental para la calidad de los programas académicos.

Elaborado por: Rectoría	Revisado por: Asesor de Control Interno	Aprobado por: Rectoría
-------------------------	-----------------------------------------	------------------------



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION: 1
DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 12/III/2010

Contamos con profesores responsables en su misión de enseñar con calidad, de actualizarse, de infundir respeto y amor por su trabajo; estudiantes activos en su misión de aprender, críticos, participantes, defensores de la Institución; y servidores comprometidos con su misión de convertir en agradable y fácil la tarea esencial de la Institución. De ahí que seremos garantes de realizar la revisión exhaustiva a las quejas, reclamos, solicitudes, denuncias de los ciudadanos, estudiantes, docentes, empleados, a las que se les dará solución de fondo a las mismas respetando de manera estricta los términos legales previstos en el Código Contencioso Administrativo.

En la Secretaría General se recepcionarán las diferentes solicitudes de los ciudadanos y usuarios de la UNIBAC. Igualmente, la Secretaría General tiene como responsabilidad efectuar el seguimiento a los derechos de petición presentados a la Institución y velará porque la respuesta al mismo sea oportuna.

Artículo 3º: Antecedentes y definición. Constitución Política de 1991 Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción. Art.49-52 al 55 Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario Decreto 2150 de 1995 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública. Art. 13-15-19-22 Código Contencioso Administrativo. Art. 4-42 Resolución No. 005 de enero 18 de 2010 de la Institución Universitaria "Por medio de la cual se le asignan al Secretario General funciones para que atienda quejas, reclamos, sugerencias, y atención al usuario", Decreto 2591 de 1991 de noviembre 19 por el cual se reglamenta la Acción de Tutela enmarcada en el Art. 86 de la Constitución Política de Colombia.

¿Qué es el Sistema de Quejas y Sugerencias? es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los Estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, padres de familia, y demás usuarios con respecto a la prestación de nuestros servicios. Son un indicador de cómo las personas nos perciben como Institución, es una manera de detectar nuestras debilidades y de igual forma se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes, dado que la gente se queja porque busca una respuesta satisfactoria a estas inquietudes.

La Secretaría General de la Institución Universitaria, es la encargada de atender todas las quejas, reclamos, derechos de petición, solicitud de documentos y sugerencias, entre otros, que se formulen en la Institución.

Artículo 4º: Objetivos

- Fomentar la buena gestión de la Institución, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a la Ley.
- Garantizar la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
- Preservar la ética de la Institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales.

Elaborado por: Rectoría	Revisado por: Asesor de Control Interno	Aprobado por: Rectoría
-------------------------	-----------------------------------------	------------------------



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION: 1
DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 12/III/2010

Artículo 5º: Peticiones y Procedimiento de Atención a las Peticiones:

RECEPCIÓN: Toda Petición escrita que llegue a la Institución Universitaria, será radicada en la Secretaria de la Secretaría General, la cual remitirá la petición al Secretario General encargado de las quejas y sugerencias.

TRÁMITE: El Secretario General analiza la petición y la remite máximo a los dos días hábiles siguientes de su recibo por medio de comunicación escrita a al dependencia competente de atenderla para que realice las gestiones correspondientes, coordina, analice, proyecte la respuesta a la petición.

Cuando hubiere varios documentos relacionados con una misma petición, o con actuaciones que tengan el mismo efecto, será con todos una misma carpeta donde se acumularán con el objeto de evitar decisiones contradictorias y se enviará copia de lo actuado a los remitentes.

SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA: El Secretario General registrará en el libro de control de peticiones y llevará a cabo el seguimiento y control de los términos legales, además analizará la respuesta a la petición y determinará si quedó solucionada total o parcialmente, el Secretario General velará hasta que haya una solución definitiva.

RESPUESTA: La respuesta será notificada en la misma forma que fue presentada por el peticionario. Si es por escrito la respuesta se hará por correo certificado. Siempre quedará constancia del recibido o en su defecto los motivos de no entrega. Si fuere devuelta por el correo o no fuere posible comunicar la respuesta el Secretario General deberá notificar a la Dependencia que remitió la comunicación con copia al Archivo, el cual fijará por 5 días copia de la respuesta en carteleras de la Institución.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

Todas las personas: natural o extranjera, mayores y menores de edad, letrados o analfabetas.

Artículo 6º: Medios para Presentar una Petición

Por teléfono: 6600391, Extensión 115

En forma personal o por escrito: Kra 9 No. 39-12, Secretaría General

Fax: 6601336

Las solicitudes serán recibidas por la Secretaria de Rectoría y allí serán radicadas y enviadas a la Secretaría General.

Artículo 7º: Qué debe contener la petición:

1. Designación de la autoridad a la que se dirigen
2. Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o su apoderado
3. Documento de identidad, dirección, teléfono para poder efectuar las respectivas notificaciones, del solicitante o de su representante o su apoderado.
4. Objeto claro y preciso de la petición.
5. Relación de documentos que acompaña la petición.

Elaborado por: Rectoría	Revisado por: Asesor de Control Interno	Aprobado por: Rectoría
-------------------------	-----------------------------------------	------------------------



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION: 1
DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 12/III/2010

6. Firma del peticionario su representante o apoderado.
 7. Cuando la petición se presenta a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar la certificación de existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio.
 8. Toda petición podrá presentarse personalmente y tramitar directamente por particulares o apoderado el cual deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado.
 9. Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puede ser ubicado.
 10. Quien presente una petición verbal y afirme no saber escribir y pide constancia de haberla presentado, el Secretario General expedirá el contenido de la petición y el peticionario imprimirá su huella dactilar.
 11. Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la página web de la Institución desde el vínculo "CONTACTENOS".
 12. En cuanto a la petición incompleta, se requerirá inmediatamente y por una sola vez al interesado que entregue los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos. Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto. Si es verbal directamente al Secretario General de la Institución.
- Las peticiones presentadas en forma personal, por Fax, teléfono, Internet, se reciben directamente en el fax institucional.

Artículo 8º: Clases de Derecho de Petición

- De carácter general.
- De carácter particular.
- De información.
- De consulta.
- De certificación de expediente

Artículo 9º: Definiciones

- **Queja:** Es la denuncia respecto a conductas irregulares cometidas por: empleados de la Institución, Particulares a quienes se les ha adjudicado la prestación de un servicio de la Institución, Alumnos vinculados a los diversos programas curriculares ofrecidos por la Institución, Docentes.
- **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio público.
- **Formulación de Consultas:** Cuando se solicita al funcionario su concepto sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Derecho de Información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

Elaborado por: Rectoría	Revisado por: Asesor de Control Interno	Aprobado por: Rectoría
-------------------------	-----------------------------------------	------------------------



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION: 1
DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 12/III/2010

- **Secreto de Reserva:** Se entiende por secreto de reserva cualquier cosa, conocimiento o noticia que debe mantenerse oculta o invisible como historias laborales, historias académicas y aquellos documentos que considere la Ley. El carácter de reserva o de secreto de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.
- **Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- Los ciudadanos, usuarios del servicio, funcionarios, docentes y estudiantes pueden acceder de manera directa a formular quejas, peticiones, consultas o solicitudes. Para tal efecto la Oficina de Archivo y Correspondencia, Secretaría General, proporcionan el formato único de radicación, en donde se registran los datos del usuario, como los hechos materia del asunto.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **COMUNIDAD EDUCATIVA:** Está conformada por: estudiantes, docentes, padres de familia, alumnos egresados, directivos y personal administrativo.
- **EXCELENCIA DEL SERVICIO:** Es un criterio de evaluación que establece la relación entre otros los recursos asignados y los objetos alcanzados hasta obtener el de los resultados.
- **ÉTICA:** Es la realización de la persona humana mediante los valores. El gran reto de la educación es enseñar a vernos en los demás, enseñar a hermanarnos en la ley, enseñarnos a convivir con quien es diferente, enseñar que el hombre es un fin en sí mismo y no un medio.
- Queremos convertir la Institución en un proyecto humanístico, con mucha solidez en la formación integral.
- **SERVICIO:** Más que una actividad, el servicio es una actitud orientada principalmente a las personas, es un compromiso de todos.

Artículo 10º: Términos de Respuesta

Derechos de Petición de Interés Particular o General, 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Derechos de Información: 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación

Derechos de Consulta: 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación

Derecho de Certificación de Expediente: 3 días hábiles siguientes a la fecha de radicación

Artículo 11º: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES

RECEPCIÓN: Toda Petición escrita que llegue a la Institución Universitaria, será radicada en la Secretaría General, encargado de las quejas y reclamos.

TRÁMITE: El Secretario General analiza la petición y la remite máximo a los tres (3) días hábiles siguientes de su recibo por medio de comunicación escrita a la dependencia competente de atenderla para que realice las gestiones correspondientes, coordina, analice, proyecte la respuesta a la petición.

Elaborado por: Rectoría	Revisado por: Asesor de Control Interno	Aprobado por: Rectoría
-------------------------	-----------------------------------------	------------------------



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION: 1
DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 12/III/2010

Quando hubiere varios documentos relacionados con una misma petición, o con actuaciones que tengan el mismo efecto, será con todos una misma carpeta donde se acumularán con el objeto de evitar decisiones contradictorias y se enviará copia de lo actuado a los remitentes.

SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA: El Secretario General registrará en el libro de control de peticiones y llevará a cabo el seguimiento y control de los términos legales, además analizará la respuesta a la petición y determinará si quedó solucionada total o parcialmente, el Secretario General velará hasta que haya una solución definitiva.

RESPUESTA: La respuesta será notificada en la misma forma que fue presentada por el peticionario. Si es por escrito la respuesta se hará por correo certificado. Siempre quedará constancia del recibido o en su defecto los motivos de no entrega. Si fuere devuelta por el correo o no fuere posible comunicar la respuesta el Secretario General deberá notificar a la Dependencia que remitió la comunicación con copia al Archivo, el cual fijará por 5 días copia de la respuesta en carteleras de la Institución.

Quando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

Artículo 12°: La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Cartagena de Indias, a los

SACRA NÁDER DAVID
Rectora

ELZIE TORRES ANAYA
Secretaria General

Elaborado por: Rectoría	Revisado por: Asesor de Control Interno	Aprobado por: Rectoría
-------------------------	-----------------------------------------	------------------------