

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Página 1 de 9
		Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2018

1. DEFINICIÓN

Es el procedimiento mediante el cual se establecen las acciones necesarias para atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias presentadas por los ciudadanos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, presentada por los ciudadanos a la Universidad el Tolima. Inicia con la recepción del documento en la ventanilla única de la Oficina de Correspondencia; el registro y remisión del documento a la unidad académica o administrativa encargada de dar la respuesta; la evaluación y seguimiento a los trámites y tiempos de respuesta; la presentación de informes a la alta dirección; y culmina con la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora en el servicio.

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas, y facilitar las relaciones de los particulares con las Instituciones como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstas en la Constitución Política y en la Ley.

La Universidad del Tolima, se rige por los principios de la autonomía y la democracia, a la luz de claros principios éticos, destacándose la importancia del servicio de atención al ciudadano como herramienta de gestión y control para mejorar de forma continua el que hacer institucional y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a ella para atender adecuadamente sus problemas y demandas y convertir la información en un medio importante para mejorar la imagen de la institución y como un instrumento esencial para la toma de decisiones.

Para este procedimiento en adelante la sigla PQRD,s corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Profesional Oficina de Correspondencia	Profesional Oficina de Desarrollo Institucional	Lider Proceso Gestión De La Comunicación
<p>La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA</p> <p>“ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”</p>		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Página 2 de 9
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

La evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios se realizará conforme a lo establecido en el procedimiento MC-P04.

3.1.1 Definiciones:

- ❖ **Petición:** Es un derecho Constitucional, que el 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, los cuales podrán ser:
 - **De Interés General:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
 - **De Interés Particular:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
 - **De Información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
 - **Solicitud de Documentos:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.
 - **Consultas:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- ❖ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ❖ **Reclamo:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- ❖ **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la institución, con el fin de racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- ❖ **Manifestaciones:** Se traducen en aquellas solicitudes a través de las que el asociado hace llegar a las autoridades su opinión sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- ❖ **Consultas:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Página 3 de 9
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

- ❖ **Denuncia:** 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.

3.1.2 Clasificación de P,Q,R,D,s

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias se clasifican bajo dos aspectos:

- **Académicas:** se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matriculas académicas, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica.
- **Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar y otros que no tengan carácter académico y que correspondan a las áreas administrativas y de bienestar universitario.

3.1.3 Mecanismo o medios para recepción de P,Q,R,D,s

La petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia se puede realizar de la siguiente forma:

- **POR INTERNET:** a través del sitio web institucional www.ut.edu.co: en el Link http://www.ut.edu.co/reclamos_archivo.html, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias.
- **POR ESCRITO:** Radicando la comunicación en la ventanilla única de la Oficina de Correspondencia de la Universidad del Tolima
- **POR TELÉFONO:** a través del call center línea gratuita nacional 018000181313 o (8) 2772048,
- **VERBALMENTE:** en la Oficina de Correspondencia por la ventanilla única.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Página 4 de 9
		Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

Cuando con la petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

3.1.4 Tramitación de P,Q,R,D,s

La Oficina de correspondencia, a través de la Ventanilla Única y como administradora del aplicativo de PQRD, s, clasifica, registra y remite a la unidad académica o administrativa encargada de dar respuesta, las PQRD,s recibidas verbalmente, escritas o por internet.

Si la dependencia a quien se dirige la P,Q,R,D,s no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) 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 o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario(a) y/o dependencia receptora constatare que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Las PQRD,s realizadas a través de las líneas telefónicas dispuestas para tal fin, son atendidas por El Grupo Interno de Atención al Ciudadano. Cuando no se pueda dar respuesta inmediata al ciudadano, se le brindará la información para la radicación de su PQRD,s a través del aplicativo web.

3.1.5 Tiempo de respuesta o trámite de P,Q,R,D,s

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la P,Q,R,D,s a través de la Ventanilla única.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Página 5 de 9
		Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda P,Q,R,D,s 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 y de información 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 las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la dependencia debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los términos señalados anteriormente se podrán suspender en virtud de los trámites para impedimentos y recusaciones señalados en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” en su artículo 12 “Trámite de los impedimentos y recusaciones.”, por un máximo de quince (15) días en el caso de la recusación y diez (10) días en caso de impedimento.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Página 6 de 9
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

3.1.6 Responsabilidad administrativa.

La Oficina de Correspondencia y las Unidades Académicas, Administrativas a las cuales son enviadas las diferentes P,Q,R,D,s son las responsables de dar respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos establecidos por la ley.

Conforme al principio de responsabilidad, el retardo injustificado en la recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es causal de sanción disciplinaria por parte de la Oficina de Control Disciplinario la cual podrá ser de oficio o a petición del interesado, esto sin perjuicio de la responsabilidad que pueda correr el funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.

La Oficina de Gestión Tecnológica, es la encargada del desarrollo y soporte técnico del software, así como el diseño, elaboración y actualización del manual del administrador y el manual de usuario del aplicativo de peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.


El encargado de administrar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias es la oficina de correspondencia, quien debe contar con el conocimiento de cada una de las funciones que realizan las dependencias a fin de lograr la efectividad en el trámite y solución a cada una de las solicitudes efectuadas por los usuarios.

La oficina de correspondencia es la responsable de brindar la capacitación a todas las unidades académico administrativas de la Institución, en el funcionamiento del aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

El grupo interno de atención al ciudadano es el encargado de dar trámite a las PQRD,s presentadas a través de las líneas telefónicas dispuestas, para tal fin.

3.2 DESCRIPCIÓN

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01.	Oficina de correspondencia (Ventanilla única). Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Recibe petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia: a) Si se recibe por el aplicativo en página web continua con el paso 02. b) Si se recibe en forma escrita a través de la oficina de correspondencia, registra en el aplicativo y continua con el paso 02. c) Si es recibida por medio del Call Center continua paso 05. d) Si se recibe verbalmente continua en el paso 06.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Página 7 de 9
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
02.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Clasifica diariamente los P,Q,R,D,s según corresponda (académicas o administrativas).
03.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Da respuesta a aquellas PQRD, s cuando son de su conocimiento.
04.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Redirecciona la PQRD,s a la Unidad Académica y Administrativa que por naturaleza y/o procedimiento debe dar trámite y respuesta a la solicitud presentada. Continúa Paso 07.
05.	Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Da respuesta a aquellas PQRD,s cuando son de su conocimiento. Registra en el aplicativo aquellas PQRD,s que no puedan ser resueltas. Continúa Paso 07.
06.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Da respuesta a aquellas PQRD,s cuando son de su conocimiento. Registra en el aplicativo aquellas PQRD, s que no puedan ser resueltas. Continúa Paso 0.7
07.	Funcionario Unidad Académica y Administrativa.	Responde dentro de los términos establecidos por la Ley, dando una solución de fondo al requerimiento solicitado por el ciudadano. Si no puede responder en el plazo establecido por la Ley, informa al ciudadano los motivos por los cuales no se es posible dar respuesta o solución a su petición dentro de los términos y señala el nuevo plazo para dar la respuesta.
08.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Diariamente hace seguimiento a los P,Q,R,D,s pendientes, remitidos, rechazados, solucionados y los no resueltos, de acuerdo a las alarmas dispuestas en el aplicativo.
09.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Hace requerimiento telefónico a aquellas unidades académicas y/o administrativas que de acuerdo a las alarmas del aplicativo, están próximas al vencimiento de los términos, en la respuesta a las PQRD,s.
10.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Trimestral elabora y presenta informe de P,Q,R,D,s a su superior inmediato, con copia a la oficina de Control de Gestión.
11.	Coordinador de la oficina de correspondencia	Semestralmente elabora informe realizando análisis de tendencias (grafico) con miras a la toma de decisiones y lo presenta a la alta dirección (Rector – Director Oficina de Desarrollo Institucional), para la toma de decisiones conducentes a la mejora continua de los servicios y como insumo para la revisión por la dirección.
12.	Coordinador de la oficina de correspondencia	Adelantar las acciones correctivas, preventivas y de mejora conforme a lo establecido en el procedimiento.
13		FIN

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	Página 8 de 9
		Código: GC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 25-04-2017

4. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Decreto Ley 01 de 1984, capítulos II al VI. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.
- Sentencia C-818 de 2011.
- Concepto del Consejo de Estado 2243 de 2015.
- Ley 1437 de 2011, Artículos 7, 8, 9. . Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución de Rectoría N° 0939 de 2006, Por la cual se adopta la Ventanilla única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima.
- Resolución de Rectoría N° 1142 de 2013, por medio de la cual se modifican las Resoluciones 0939 del 30 de agosto de 2006 y N° 1941 del 20 de septiembre de 2012.
- Resolución de Rectoría N° 0652 del 11 de mayo de 2017, por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”
- Ley 1474 DE 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 DE 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Página 9 de 9
			Código: GC-P03
			Versión: 08
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		Fecha Aprobación: 25-04-2017

5. REGISTROS

N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	GC-P03-F01	Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias o sugerencias	Oficina de correspondencia	Medio magnético	Coordinador oficina de correspondencia	N/A	N/A

6. ANEXOS

Anexo 1. Formulario Peticiones Quejas y Reclamos GC-P03-F01.

Anexo 2. Manual de Usuario Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Anexo 3. Manual del Administrador Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
02	16-12-2008		Se modifica de acuerdo a la nueva estructura del sistema de gestión de calidad.
03	17-04-2013		Se modifica el código del procedimiento de MI-P03 a GC-P03 al pasar el procedimiento al proceso de gestión de la comunicación.
04	11-07-2014		Se modifica todo el procedimiento.
05	06-04-2015		Se modifica el numeral 3.1.3 y la base legal teniendo en cuenta la INEXEQUIBILIDAD de la Ley 1437 de 2011, Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 21. Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
06	15-05-2017		Se modifica el formato del procedimiento de acuerdo a los lineamientos del manual de imagen institucional y el manual para la elaboración de documentos.
07	24-04-2018		Se ajusta el procedimiento conforme a los dispuesto en la Resolución de rectoría 652 de 2017.