



**Resolución No. 216**

**“POR LA CUAL SE ADOPTAN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”**

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**, en uso de sus facultades legales, reglamentarias y en especial las conferidas en el literal c Art. 22 del Acuerdo 010 de 2001 “Estatuto General”, de la UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

**CONSIDERANDO**

Que el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia establece que las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos.

Que de conformidad con el artículo 66 de la Ley 30 de 1992 y el artículo 19 del Acuerdo 007 del 9 de julio de 2015 “Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca”, el Rector es el Representante Legal y Primera Autoridad Ejecutiva de la Universidad.

Que de conformidad al Acuerdo 007 del 9 de Julio de 2015 “Por medio del cual se adopta el Estatuto General de la Universidad”, en el literal C) del artículo 22, estableció como función del Rector, expedir los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

Que el artículo 23 de la Constitución Nacional de Colombia consagra como fundamental el derecho de petición señalando que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Que el artículo 74 de la Constitución Nacional de Colombia establece que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Que el artículo 209 de la Constitución Nacional entabla la Función Administrativa como: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.

Que la Ley 190 del 6 de junio de 1995, “estableció normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

Que el Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995, reglamentó la Ley 190 de 1995, en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de quejas y reclamos, Arts. 7.8 y 9

**Resolución No. 216**

**“POR LA CUAL SE ADOPTAN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”**

Que el Art. 6 de la Ley 962 del 8 de julio de 2005, “Estableció disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que la Resolución 168 del 1 de agosto de 2006 “Fijó el costo de las fotocopias que se expidan en la Universidad de Cundinamarca”

Que la ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Título II “señala las reglas generales de la presentación de derechos de petición ante las autoridades”

Que la ley 1474 del 12 de julio de 2011, “estableció las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Art. 76

Que la Ley 712 del 6 de marzo de 2014 adoptó “La ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública”

Que mediante Resolución 154 del 22 de septiembre de 2015 “Se designaron los gestores responsables de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad-SGC Versión 02 de la Universidad de Cundinamarca.

Que la Ley 1755 de 2015, “Reguló el derecho fundamental de petición.

Que la Directriz Jurídica No. 001 del 20 de mayo de 2016 emitida por el señor Rector de la Universidad de Cundinamarca, establece el cumplimiento y tramite del Derecho de Petición para líderes y Gestores de Procesos Estratégicos, de Apoyo y Seguimiento, Evaluación y Control.

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del Libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

Que en mérito de lo expuesto el comité en sesión,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. – (ADOPTASE LAS DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS EN LA UNVERSIDAD DE CUNDINAMARCA).**-

Adóptese el Modelo de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, según lo dispuesto en la norma NTC ISO 10002: 2005: “Gestión de Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”



**Resolución No. 216**

**“POR LA CUAL SE ADOPTAN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”**

**ARTÍCULO SEGUNDO.- POLÍTICA:** La Universidad de Cundinamarca, como Institución de Educación Superior de Alta Calidad, se compromete de manera genuina con la efectiva respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que instauran los diversos grupos de interés de forma oportuna y conforme a los requisitos establecidos, de tal manera que se asegure una experiencia memorable en todos los momentos y puntos de contacto con la Universidad.

Para ello, se cuenta con un Sistema de Atención e Información al Ciudadano, soportado en un Talento Humano Competente, y con Actitud Receptiva, que busca la excelencia operativa a través de un adecuado manejo de la información y la implementación de las prácticas de gestión orientada a la mejora continua, teniendo como base las siguientes directrices:

- a) Cumplir la normatividad legal y reglamentaria pertinente
- b) Asegurar la asignación financiera y operativa por parte de la Universidad de Cundinamarca.
- c) Tener en cuenta las opiniones del cliente interno y externo, el personal y otras partes interesadas en busca de la Universidad del S21.

**ARTICULO TERCERO. – REQUISITOS DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

La Política de tratamiento de las quejas en la Universidad de Cundinamarca debe:

- a) Estar a disposición electrónica y ser conocida por todo el personal
- b) Estar a disposición electrónica para los estudiantes, clientes externos de la universidad y otras partes interesadas.
- c) Estar sustentada eficaz y eficientemente por procedimientos y objetivos para el cabal cumplimiento de cada función y actividad del personal incluido en el proceso.
- d) Estar alineada con la política de calidad del Plan Rectoral Generación S21 de la Universidad de Cundinamarca

**ARTICULO CUARTO. – OBJETIVOS DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

La Política de Tratamiento de las Quejas de la Universidad debe incluir como mínimo los siguientes objetivos sobre los cuales expresa su compromiso:

**Resolución No. 216**

**“POR LA CUAL SE ADOPTAN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”**

1. Gestionar de manera oportuna, eficaz y eficiente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes que instauren los ciudadanos en los términos señalados por la ley.
2. Garantizar la visibilidad y accesibilidad a todo el proceso de Peticiones Quejas y Reclamos a estudiantes, personal y otras partes interesadas sobre la información acerca de cómo y dónde reclamar.
3. Disponer de personal idóneo para el tratamiento de las quejas en la Universidad.
4. Cumplir la normatividad legal vigente aplicable en materia de tratamiento de quejas.

**ARTÍCULO QUINTO. – ALCANCE:** La presente Resolución aplica para:

**Sede**

- Fusagasugá (Diagonal 18 No 20-29) incluyendo la Granja la Esperanza (Vereda Guavio Bajo, Fusagasugá) y Centro de Alto Rendimiento Universidad de Cundinamarca. CERCUN (Carrera 17 A No. 19-63).

**Seccionales**

- Girardot (Carrera 19 No 24-209).
- Ubaté (Calle 6 No 9-80), Granja el Tibar (Vereda San Pablo, Quinta Novilleros).

**Extensiones**

- Chía (vereda Boyacá, sector el cuarenta kilómetro 4 Avenida los Zipas vía Chía, Cajicá),
- Chocontá (Carrera 3 No 5-71),
- Facatativá (Calle 14 Av. 15),
- Soacha (Diagonal 9 No 4 B 85) y
- Zipaquirá (Carrera 7 No 1-31)

**Oficinas**

Bogotá (Carrera 16 # 39 A -52).



**Resolución No. 216**

**“POR LA CUAL SE ADOPTAN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”**

Así como para el personal administrativo y docente y se extiende en general a todos los grupos de interés de la Universidad.

**ARTÍCULO SEXTO: RESPONSABLES.-** En la Universidad de Cundinamarca será responsable de la implementación, socialización y aplicación de la norma ISO 10002: 2005 la Secretaría General, quien velará por la asignación de los recursos necesarios para el eficaz tratamiento de las quejas, de acuerdo a la capacidad financiera de la entidad.

**Parágrafo 1:** Se designa como responsable del tratamiento de las quejas de la Universidad de Cundinamarca a la Secretaria General.

**ARTÍCULO SEPTIMO. REVISIÓN.-** La Política de tratamiento de quejas de la Universidad de Cundinamarca será revisada por el Comité de Aseguramiento de la Calidad SAC, como mínimo una vez al año conforme a los cambios normativos en materia de tratamiento de quejas.

**ARTÍCULO OCTAVO. - VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las que le sean contrarias.

Dado en Fusagasugá,

21 DIC. 2016

**COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**ADRIANO MUÑOZ BARRERA**  
RECTOR

Proyectó: Carolina Gómez Fontecha  
Contratista - Oficina de Atención al Ciudadano. SAIC

Adriana Torres Espitia  
Coordinadora - Oficina de Calidad

Revisó: Dirección Jurídica