



Código : A-ED-P04-I01	Versión : 06	Página 1 de 1
-----------------------	--------------	---------------

CONTENIDO	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN
0	REGISTRO DE MODIFICACIONES
1	DEFINICION
2	ALCANCE
3	ESTRUCTURA
3.1	GENERALIDADES
3.2	DESCRIPCION
5	REGISTROS
6	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
7	PUNTOS DE CONTROL
8	GLOSARIO DE TERMINOS
9	FLUJOGRAMA
10	ANEXOS

#### REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
04	04-06-2014	TODO EL DOCUMENTO	SE DEFINE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL TRAMITE DE CUALQUIER TIPO DE REQUERIMIENTO QUE SEA RECIBIDO EN LAS UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD QUE ESTEN A CARGO DE DIRECTOR DE UNIDAD, DECANO, DIRECTOR DE ESCUELA, COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMA DE FORMACION POSGRADUADA, JEFE DE OFICINA Y COORDINADOR DE GRUPO /UNIDAD ACADEMICO ADMINISTRATIVA; SE AGREGA TRAMITE PARA REQUERI
05	14-04-2015	TODO EL DOCUMENTO	SE ESTABLECE EL TRAMITE PARA REQUERIMIENTO VERBAL Y ESCRITO SE INCLUYE TRAMITE PARA REQUERIMIENTOS ANONIMOS SE INCLUYE PROCEDIMIENTO PARA DERECHOS DE PETICION SE INCLUYE EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA CADA REQUERIMIENTO SE AGREGAN LOS MECANISMOS CON LOS QUE SE CUENTA PARA PRESENTAR UN REQUERIMIENTO

#### 1. DEFINICIÓN

ESTE DOCUMENTO DEFINE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL TRAMITE DE CUALQUIER TIPO DE REQUERIMIENTO QUE SEA RECIBIDO EN LAS UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD, QUE SEAN DEL CONOCIMIENTO Y COMPETENCIA DIRECTA DE LAS UNIDADES

ACADEMICO ADMINISTRATIVAS DIFERENTES AL GRUPO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, O RADICADOS EN ELLAS, CON EL FIN DE GARANTIZAR SU RESPUESTA, REGISTRO Y PUBLICIDAD CONFORME A LO INDICADO POR LA LEY, ATENDIENDO A LOS PRINCIPIOS DE PRONTITUD Y EFICACIA

## **2. ALCANCE**

APLICA A TODOS LOS REQUERIMIENTOS (QUEJAS, CONSULTAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION) PUESTOS EN CONOCIMIENTO DE LOS DIRECTORES, DECANOS, DIRECTORES DE ESCUELA Y COORDINADORES ACADEMICOS DE PROGRAMAS DE FORMACION POSGRADUADA, JEFES DE OFICINA Y COORDINADORES DE GRUPO

## **3. ESTRUCTURA**

### **3.1 GENERALIDADES**

SI EL RESPECTIVO DIRECTOR, DECANO, DIRECTOR DE ESCUELA, COORDINADOR ACADEMICO DE FORMACION POSGRADUADA, JEFE DE OFICINA Y COORDINADOR DE GRUPO, CONSIDERA QUE HA RECIBIDO UN REQUERIMIENTO SOBRE EL QUE NO TIENE INGERENCIA PARA DAR SOLUCION, LO ENVIARA A LA DEPENDENCIA QUE CONSIDERE COMPETENTE, Y SI LA DESCONOCE, ESTA DEBERA SER ENVIADA AL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS. EN TODO CASO INFORMARA AL RESPECTIVO PETICIONARIO LA FALTA DE COMPETENCIA PARA CONOCER DEL ASUNTO Y SE LE ENVIARA COPIA DEL OFICIO REMISORIO, DANDO CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 21 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. EL TRAMITE DE LOS DERECHOS DE PETICION QUE SEAN ATENDIDOS POR LAS UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS, SE REGISTRARAN EN EL FORMATO A-ED-P04-F15 Y EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD LO PUBLICARAN MENSUALMENTE EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL  
[HTTP://WWW.UPTC.EDU.CO/QUEJAS\\_RECLAMOS\\_SUGERENCIAS/DOCUMENTOS/REGISTRO\\_ESTADO.PDF](http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/documentos/registro_estado.pdf)

LOS REQUERIMIENTOS ANONIMOS SERAN TRAMITADOS DE ACUERDO A LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS POR LA LEY.

ERAN OBJETO DE RECHAZO LOS REQUERIMIENTOS ANONIMOS CUANDO SEAN MANIFIESTAMENTE TEMERARIOS, O SE REFIERAN A HECHOS IRRELEVANTES, O DE IMPOSIBLE OCURRENCIA, O SEAN PRESENTADOS DE MANERA ABSOLUTAMENTE INCONCRETA O DIFUSA, EL FUNCIONARIO DE PLANO SE ABSTENDRA DE INICIAR ACTUACION ALGUNA. SI LOS REQUERIMIENTOS INDICAN HECHOS PRESUNTAMENTE CONSTITUTIVOS DE UN DELITO O INFRACCION DISCIPLINARIA, LA SOLICITUD DEBE ENVIARSE A LA AUTORIDAD COMPETENTE PARA EL DEBIDO TRAMITE.

SI LOS REQUERIMIENTOS APORTAN ALGUN BENEFICIO A LA MISION O SERVICIOS INSTITUCIONALES, EN TAL CASO LA RESPUESTA SE COMUNICARA A LA DIRECCION FISICA O ELECTRONICA APORTADA.

LOS REQUERIMIENTOS COMO: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS, DERECHOS DE PETICION SE PUEDEN RADICAR POR MEDIO DE DIFERENTES MEDIOS COMO SON: DE FORMA ESCRITA O VERBAL, POR EL FORMATO A-ED-P04-F01, POR LA LINEA GRATUITA NACIONAL, CORREO ELECTRONICO, CHAT, TELEFAX, FORMULARIO EN LINEA, CONMUTADOR. EL ACCESO A ESTOS MECANISMOS SE ENCUENTRA EN EL LINK.

HTTP://WWW.UPTC.EDU.CO/QUEJAS\_RECLAMOS\_SUGERENCIAS/MEDIOS.HTML TAMBIEN SE CUENTA BUZONES FISICOS UBICADOS EN LA UNIVERSIDAD.

CUANDO EL REQUERIMIENTO HAYA SIDO VERBAL, LA DECISION DEBERA TOMARSE Y COMUNICARSE EN LA MISMA FORMA AL INTERESADO, ESTO EN LA MEDIDA QUE PUEDA DARSE RESPUESTA INMEDIATA; EN EL CASO DE QUE DEBA TOMARSE ALGUN TIEMPO PARA BUSCAR DOCUMENTOS O SOLICITAR INFORMACION, SE TOMARAN LOS DATOS DEL USUARIO PARA PODERLE REMITIR LA RESPUESTA POR MEDIO ESCRITO O ELECTRONICO. SI QUIEN PRESENTA UN REQUERIMIENTO VERBAL, SOLICITA CONSTANCIA DE HABERLA PRESENTADO, EL FUNCIONARIO LA EXPEDIRA EN FORMA SUCINTA.

CUANDO EL REQUERIMIENTO SEA RECIBIDO POR VIA TELEFONICA A UN NUMERO DIFERENTE A LA LINEA GRATUITA NACIONAL O AL TELEFONO DEL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS, LA PERSONA QUE RECIBA EL REQUERIMIENTO DEBERA DILIGENCIAR EL FORMATO A-ED-P04-F01 FORMATO PARA PRESENTAR QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA CONSULTA O DERECHO DE PETICION O PODRA HACER LLEGAR ESTE FORMATO POR MEDIO DE CORREO ELECTRONICO, A LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA, PARA QUE ELLA LO DILIGENCIE Y POSTERIORMENTE LO REENVIE A LA DEPENDENCIA A LA CUAL, QUIERE HACER LA PETICION.

LOS BUZONES UBICADOS EN LAS RESPECTIVAS SECCIONALES, SERAN ABIERTOS MENSUALMENTE, POR EL FUNCIONARIO AUTORIZADO, QUIEN REMITIRA LOS REQUERIMIENTOS QUE SEAN ENCONTRADOS AL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE REGISTRARAN EN EL FORMATO A-ED-P04-F07.

LOS REQUERIMIENTOS QUE VERSEN SOBRE ALGUN POSIBLE ACTO DE CORRUPCION AL INTERIOR DE LA UNIVERSIDAD, DEBERAN ENVIARSE INMEDIAMENTE AL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y ATENCION AL CIUDADANO.

EN EL MISMO SENTIDO CUANDO EN LAS PETICIONES O COMUNICACIONES QUE SEAN REMITIDAS A LAS UNIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS, EL PETICIONARIO MANIFIESTE QUE PRESENTA UN REQUERIMIENTO, TAL SOLICITUD DEBERA SER ENVIADA INMEDIATAMENTE AL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

PARA EL TRAMITE DE PETICIONE

### 3.2 DESCRIPCIÓN

LOS TERMINOS PARA RESOLVER LAS DIFERENTES PETICIONES PUEDEN SER CONSULTADOS EN LA CIRCULAR 034 DE 2013 Y EN EL ARTICULO 14 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. CUANDO NO FUERE POSIBLE RESPONDER DENTRO DEL TIEMPO INDICADO, SE DEBERA INFORMAR ASI AL INTERESADO, EXPRESANDO LOS MOTIVOS DE LA DEMORA Y SEÑALANDO A LA VEZ LA FECHA EN QUE SE DARA RESPUESTA.

NO SE DEBERA VOLVER A DILIGENCIAR EL FORMATO A-ED-P04-F06

No.	ROL / DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
01	SECRETARIA / UNIDAD ACADEMICO ADMINISTRATIVA	Al radicarse un requerimiento (queja, reclamo, sugerencia, consulta o denuncia, Derechos de Petición), por documento escrito o por EL FORMATO A-ED-P04-F01, se verifica que cuente con los datos mínimos de quien radica, como petición, hechos, dirección de domicilio o correo electrónico para notificaciones; seguido hace entrega del requerimiento a su superior para que indique el trámite correspondiente y se dejara constancia de la actuación. Si el requerimiento se hace verbal se dará contestación de la misma

		forma o se transcribirán los datos al FORMATO A-ED-P04-F01 para su debida contestación
02	DIRECTOR DE UNIDAD, DECANO, DIRECTOR DE ESCUELA, COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMA DE FORMACION POSGRADUADA, JEFE DE OFICINA Y COORDINADOR DE GRUPO /UNIDAD ACADEMICO ADMINISTRATIVA	<p>Analiza lo manifestado en la petición, le da el trámite que corresponda a fin de solucionar cada situación, o suministrar la información solicitada según corresponda, para lo cual puede apoyarse en la circular N° 034 DE JUNIO 4 DE 2013.</p> <p>Cuando se trate de un derecho de petición de acuerdo a lo consagrado en la constitución Política de Colombia y El artículo 13 y subsiguientes del Código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo se dará tramite directo por la Dependencia si está dentro de su competencia o se remitirá a la Unidad Académico Administrativa correspondiente para su contestación.</p> <p>Mensualmente se debe diligenciar EL FORMATO A-ED-P04-F15 (Registro De Derechos De Petición Unidades Académico Administrativas) y remitirse al Grupo De Quejas y Reclamos De La Universidad.</p> <p>Cuando el requerimiento es una queja, reclamo, sugerencia o denuncia esta será remitida inmediatamente al Grupo de Quejas y Reclamos de la Universidad, junto con la información aportada por el Usuario para dar inicio al trámite correspondiente.</p> <p>Cuando los requerimientos son presentados por anónimos serán tramitados de acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley y se remitirán al Grupo de Quejas y Reclamos de la Universidad.</p> <p>Cuando los requerimientos son depositados en los buzones de la Universidad; el Funcionario del Grupo de Quejas y Reclamos dará inicio al trámite y remitirá adjuntando los documentos e indicando el tipo de requerimiento, el número de radicación al Director De Unidad, Decano, Director De Escuela, Coordinador Académico De Programa De Formación Posgraduada, Jefe De Oficina o Coordinador De Grupo /Unidad Académico Administrativa, para su contestación inmediata</p>
03	DIRECTOR DE UNIDAD, DECANO, DIRECTOR DE ESCUELA, COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMA DE FORMACION POSGRADUADA, JEFE DE OFICINA Y COORDINADOR DE GRUPO /UNIDAD ACADEMICO ADMINISTRATIVA	<p>Cuando el derecho de petición trata directamente con el objeto que se desarrolla en cada Unidad Académico Administrativa se da respuesta por escrito a quien instauró la petición, una vez haya realizado la gestión pertinente en un término no mayor a los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que fue radicada, Salvo la petición tenga un término diferente para ser resuelta de acuerdo a lo previsto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Cuando el requerimiento es una queja, reclamo, sugerencia o denuncia esta será remitida inmediatamente al Grupo de Quejas y Reclamos para su respectivo tramite</p>
04	SECRETARIA / UNIDAD ACADEMICO ADMINSTRATIVA	<p>Archiva el Requerimiento.</p> <p>Cuando se trata de Derechos de Petición se debe Diligenciar EL FORMATO A-ED-P04-F15 y envíalo mensualmente al Grupo de Quejas y Reclamos</p>

#### 4 MARCO LEGAL

N.A.

#### 5 REGISTROS

1. N.A.

## 6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO
ISO/IEC 20000-1:2011 ESTÁNDAR INTERNACIONAL EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI
ISO/IEC 27001:2013 ESTÁNDAR INTERNACIONAL PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN
MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 2014
NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA NTCGP 1000:2009
PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS
SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO SISTEDA

## 7 PUNTOS DE CONTROL

N.A.

## 8 GLOSARIO DE TÉRMINOS

N.A.

## 9 FLUJOGRAMA

N.A.

## 10 ANEXOS

--

<b>ELABORÓ:</b> <b>CAROLINA AGUILAR</b> <b>AMEZQUITA</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>SULMA LILIANA MORENO</b> <b>GOMEZ</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>SANDRA ROCIO MONDRAGON</b> <b>AREVALO</b>
<b>FECHA</b> <b>29-07-2015</b>	<b>FECHA</b> <b>03-08-2015</b>	<b>FECHA</b> <b>13-08-2015</b>