

Tunja, abril de 2018

CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, da cumplimiento a la **Ley 1755 de 2015** toda vez que pone a disposición del usuario unos mecanismos de participación ciudadana donde se garantiza que los usuarios obtengan respuesta eficaz y oportuna a sus requerimientos; se tienen establecidos los tiempos de respuesta en los cuales la Universidad se compromete a responder las solicitudes en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

De igual forma cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos la ley 1755 de 2015, la autoridad 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 inicialmente previsto.

El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias tiene como propósito, recibir, radicar y tramitar oportunamente las quejas, reclamos y consultas que los ciudadanos formulen sobre los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas; adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puesto a su consideración; igualmente sirve como centro de información al usuario del servicio; se evidencia el cumplimiento normativo especialmente lo establecido en la **Ley 1755 de 2015 y Ley 1412 de 2014** toda vez que se publica en la página Institucional trimestralmente informe de gestión como de los derechos de petición recibidos en la universidad y otros documentos que son de vital importancia para el público en general.

Se cumple también con la **Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016** por cuanto la Universidad cuenta con la oficina de quejas, reclamos y sugerencias, en la cual se pueden interponer requerimientos relacionados con hechos de corrupción y para ello se tiene dispuesto un canal exclusivo.

Los requerimientos deben contar con los datos mínimos de quien radica, tales como: 1) nombre, 2) dirección o correo electrónico para notificaciones, 3) petición, 4) hechos.

Si el requerimiento se hace verbal, se dará contestación de la misma forma en caso de ser posible. Si tal actuación no puede realizarse, se transcribirán los datos al FORMATO A-ED-P04-F01 para su debida contestación.

Los requerimientos anónimos serán tramitados de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley, y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias una vez tenga conocimiento de éstos, deberá analizar el requerimiento, y dará inicio al trámite, publicando en la cartelera principal, y en la página web de la universidad, lo anterior dando cumplimiento con la Sentencia C-951/14.

Igualmente serán objeto de rechazo, los requerimientos cuando sean manifiestamente temerarios, o se refieran a hechos irrelevantes, o de imposible ocurrencia, o sean



presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa, esto según lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Resulta importante mencionar que esta dependencia vela por la protección de datos tanto de los estudiantes como de los funcionarios de la Universidad, sobre todo en el momento de suministrar información a terceros acerca del estado actual y notas del estudiantado.

El procedimiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se encuentra reglamentado a través del **Acuerdo 028 de 2017** y la **Resolución 4579 de 2017**.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.