

**MANUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PEREIRA**

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
Septiembre de 2006

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	1
CAPITULO I:	
ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS CON EL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y EL PLAN DE DESARROLLO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2
1. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2002-2006	2
1.1. Políticas.	2
1.2. Objetivo Institucional No. 5.	2
1.3. Estrategias orientadoras.	2
2. PLAN DE DESARROLLO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA 2002-2006	3
2.1. Políticas.	3
2.2. Objetivo Específico.	3
2.3. Estrategias orientadoras.	3
CAPITULO II:	
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA	4
1. OBJETIVOS.	4
2. ALCANCE.	5
3. ESTRATEGIAS.	5

4. PROCEDIMIENTO.	5
4.1. Funciones.	6
4.2. Requisitos para formular quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.	6
4.3. Recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.	7
4.4. Términos.	7
4.5. Glosario.	7-8
4.6. Responsabilidades.	9
4.7. Anexos.	9
5. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS EN LA UNIVERSIDAD.	9

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo la definición de los grandes aspectos a desarrollar en la Universidad con el fin de atender las quejas y reclamos de la ciudadanía en general de manera efectiva e indicar que la Universidad Tecnológica de Pereira dispone de métodos para acoger y estudiar sus quejas y reclamos estableciendo acciones correctivas y preventivas frente a los mismos.

El documento está compuesto por dos capítulos a saber:

I. La articulación del sistema de quejas y reclamos con el Plan de Desarrollo Institucional y de la Vicerrectoría Administrativa y con el Sistema de Gestión de Calidad del Área Administrativa.

II. Información general del procedimiento para la atención y solución de las quejas y reclamos en la universidad tecnológica de pereira

CAPITULO I

ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS CON EL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y EL PLAN DE DESARROLLO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

1. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2002-2006

1.1. Políticas.

- Fortalecer los procesos de participación ciudadana y social de los miembros de la comunidad universitaria.
- Mantener un proceso administrativo efectivo que propicie el permanente desarrollo institucional.

1.2. Objetivo Institucional No 5.

“Consolidar el proceso de modernización administrativa en marcha, que permita direccionar integralmente la docencia, investigación y extensión en la institución hacia los fines y logros establecidos”.

1.3. Estrategias orientadoras.

- Sistemas eficientes de comunicación e información.
- Cultura de autocontrol, monitoreo y seguimiento de actividades.

2. PLAN DE DESARROLLO VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA 2002-2006.

2.1. Políticas.

- Consolidar la cultura de la planeación y autoevaluación permanente, orientada a la obtención de resultados.
- Mantener procesos de mejoramiento continuo, a través de los cuales se apoye y soporte - de manera eficiente, eficaz y oportuna - el quehacer de la Universidad.
- Propiciar la descentralización y desconcentración administrativa, en las diferentes unidades que conforman la Vicerrectoría Administrativa.
- Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías y procesos de innovación tecnológica.
- Mantener procesos de mejoramiento continuo, a través de los cuales se apoye y soporte, de manera eficiente, eficaz y oportuna, el quehacer de la universidad. (Política de Calidad).

2.2. Objetivo Específico.

- Obtener una cultura del autocontrol que garantice la efectividad institucional.

2.3. Estrategias orientadoras.

- Gestión efectiva de recursos.
- Optimización de sistemas de comunicación e información.
- Orientación a resultados y procedimientos.
- Cultura del servicio.
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Área Administrativa.

CAPITULO II

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.

Las Instituciones del Estado deben crear un sistema de quejas y reclamos que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular; por lo anterior es deber de la Universidad implementar dicho sistema que facilite la difusión y conocimiento al ciudadano de la Misión Institucional, metas, objetivos, programas y en general, un sistema de trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Universidad dando cumplimiento con sus disposiciones legales vigentes

1. OBJETIVOS.

- Implementar un procedimiento que permita a la ciudadanía y a la comunidad Universitaria en general presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.
- Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de la ciudadanía y de la comunidad Universitaria con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias correspondientes.

2. ALCANCE.

Recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las quejas, reclamos y sugerencias realizadas por la comunidad educativa y ciudadanía en general que satisfaga sus necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento.

3. ESTRATEGIAS.

- **Información y transparencia** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de nuestra entidad.
- **Generar opción de consultas** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con el sistema educativo institucional.
- **Amabilidad** Los funcionarios de la Universidad Tecnológica, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- **Retroalimentación y acción** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.
- **Eficiencia y eficacia** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan.

3. PROCEDIMIENTO

La Vicerrectoría Administrativa es la dependencia encargada de recibir, tramitar y direccionar las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes que los ciudadanos y la comunidad Universitaria formulen y que se relacionen con el cumplimiento de LA MISIÓN INSTITUCIONAL.

4.1. Funciones de la Vicerrectoría Administrativa.

- Indicar el procedimiento para la solución de quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de los usuarios de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la Universidad con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- Atender y transferir las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes que formulen los ciudadanos y la comunidad Universitaria relacionados con el cumplimiento de la misión institucional, a las dependencias administrativas y académicas que deben tramitarlas y resolverlas.
- Elaborar el informe trimestral relacionado con las quejas y reclamos para presentar al Jefe de Control Interno.
- Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el procedimiento para la atención de quejas y reclamos.
- Hacer el seguimiento al trámite de las quejas y reclamos.
- Atender las consultas e inquietudes que se presenten en el Punto de Información del usuario.

4.2. Requisitos para formular quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.

Las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal o por escrito y deberán contener:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Datos personales de solicitante nombre, apellido, documento de identidad, dirección y teléfono y de su apoderado, si es el caso,
- El objeto de la queja, reclamo, sugerencia, información e inquietud, debidamente sustentado.
- La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- La firma del petionario si es solicitud presencial o por escrito.

- Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
- Si la queja, reclamo, sugerencia, información e inquietud afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.

4.3. Recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.

La Universidad Tecnológica de Pereira resolverá las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes que se formulen por escrito (correo electrónico o carta), verbal (en la Vicerrectoría Administrativa o en el Punto de Información) o telefónicamente de conformidad con el cumplimiento de la misión de la entidad y lo establecido en el presente manual.

La Vicerrectoría Administrativa, recibirá las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes a través del Teléfono rojo de quejas y reclamos - 3137211, Línea gratuita 01-8000-966781, correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co, carta, o directamente en la oficina.

4.4. Términos.

El término para resolver las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes será de cinco (5) días hábiles requeridos para trasladar la queja a la dependencia correspondiente y quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual está dirigida la queja, reclamo, sugerencia, información e inquietud dé respuesta a la misma.

4.5. Glosario.

- **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:** En la Universidad está conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, alumnos egresados, directivos docentes y funcionarios administrativos.
- **Inquietud:** Ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho.
- **Información:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la institución a mejorar la prestación de los servicios.
- **Excelencia del servicio:** Es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados.
- **Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.
- **Quejas:** Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.
- **Reclamos:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.
- **Sugerencia:** Es una insinuación mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.
- **Servidor público:** Es la persona natural que presta servicios en nombre del estado para la comunidad.

- **Teléfono rojo:** Línea telefónica destinada sólo para recibir la queja, reclamo, sugerencia, información e inquietud
- **Línea gratuita:** Línea telefónica a la cual puede acceder un usuario sin ningún costo.
- **Punto de Información:** Medio de acercamiento con el usuario para recibir sus inquietudes y guiarlo en los trámites de la institución.

4.6. Responsabilidades.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD(ES)
Vicerrectoría Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar, actualizar y divulgar el procedimiento para quejas y reclamos.
Funcionario de la Vicerrectoría Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las quejas y reclamos de los usuarios para su traslado y solución • Elaborar informe trimestral para presentar a la Oficina de Control Interno. • Hacer seguimiento a las quejas y reclamos • Archivar las quejas.

4.7. Anexos.

Anexo 1: Formato del link de quejas y reclamos de la página web de la universidad para recepción de quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes. (se anexa modelo de formato de la web)

Anexo 2: Formato para recepción de quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.

Anexo 3: Formato para informe de avance sobre quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes.

5. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS EN LA UNIVERSIDAD

La oficina de Control Interno será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamo o sugerencia. Deberá presentar informes periódicos correspondientes a las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes solicitadas por los ciudadanos y que no fueran resueltas en los términos estipulados.