

REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO LEGAL	4
4. DEFINICIONES	5
5. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	6
6. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES	7
7. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES	7
8. CONTENIDO DE LAS PETICIONES	8
9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES	9
10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO	11

INTRODUCCION

Las **(PQRS)** es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

El presente reglamento busca implementar en el actuar del personal de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena – Umayor, los procesos relacionados con la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio los cuales se desarrollarán de acuerdo a los principios de Buena fe, igualdad, transparencia, responsabilidad, celeridad, eficacia, participación y coordinación.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y el no cumplimiento de esta Ley contempla la imposición de sanciones disciplinarias para los funcionarios que no tramiten los derechos de petición. En consecuencia, la persona a la que no le responden el derecho de petición, puede colocar la queja ante la misma entidad o ante la procuraduría general de la nación.

Además, la Institución se aplica todas las normas relacionadas con las PQRS, en la mejora continua en la prestación de servicios minimizando los trámites, ampliando los espacios de participación y ejercicio de control social que regulen la conducta de los servidores públicos.

1. OBJETIVO

Es la de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia, estableciendo actividades a seguir para dar respuesta de forma oportuna a las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones presentados por los diferentes usuarios de la Institución o cualquier ciudadano.

Implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas, Académicas y legales que deben aplicar para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Institución Universitaria Mayor de Cartagena Umayor, de acuerdo a las disposiciones Regionales, Departamentales, y Nacionales legales vigentes.

2. ALCANCE

Prestar servicios al público incluyente, diverso y respetuoso de la diferencia respondiendo las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, finalizando con el archivo de Derechos de Petición, tutelas e Informes de seguimiento de PQRS, El procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión Institucional.

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y tramites de PQRS de la Institución.

Se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que le corresponde resolver a la Institución Universitaria Mayor de Cartagena Umayor.

3. MARCO LEGAL

El presente reglamento se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

- El Decreto Ley 019 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- El Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

4. DEFINICIONES

Agradecimiento: Es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la entidad.

Canales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Umayor, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

Canal presencial: permite el contacto directo de los usuarios con el personal de Umayor, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

Canal escrito: compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos.

Canal telefónico: permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

Canal virtual: permite la interacción entre los funcionarios de Umayor y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.

Denuncia: puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Derecho de petición: todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular

y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.

Derecho de petición de interés general: por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho de petición de interés particular: por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Felicitación: reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta Umayor.

Notificación: acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

Petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la Umayor.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función ya sea de carácter administrativa, académica o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de Umayor.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio

Sugerencia, propuesta: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de Umayor, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Solicitud de información: por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la Umayor.

5. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los funcionarios de Umayor, brindarán atención al público y de acuerdo al trámite a realizar cumplirán con los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
4. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
5. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con

- lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
 7. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
 8. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
 9. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.¹

Así mismo todas las personas vinculadas bajo cualquier modalidad en Umayor, deberán mantener a disposición de toda la ciudadanía si así lo requiere información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página web, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos que se dispongan, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las diferentes dependencias según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del funcionario a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

6. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

El personal de Umayor, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.²

7. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena son:

7.1 Peticiones verbales

Se formulan directamente; los encargados de la oficina atención al ciudadano quejas y reclamos deberán dejar constancia de la misma y radicar de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, esta constancia debe contener como mínimo³:

¹ Ley 1437 de 2011 artículo 7

² Ley 1755 de 2015 artículo 20

³ Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016. Artículo 2.2.3.1.2.3

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- b) Fecha y hora de recibido;
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- d) El objeto de la Petición;
- e) Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 **ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.** Toda petición deberá contener, por lo menos: modificado la Ley 1755 de 2015;
- f) La relación de documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte;
- g) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;
- h) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

7.1 Peticiones escritas.

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico y por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena Umayor y redes sociales de la Entidad.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ningún funcionario de Umayor, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

8. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la dependencia a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de teléfono o la dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

Peticiones incompletas y desistimiento. Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.⁴

Desistimiento de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.⁵

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. 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 entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.⁹

Funcionario sin competencia. Si al funcionario a quien se dirige la petición 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 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; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la dependencia o funcionario competente.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

- Resolver concretamente la petición o peticiones;
- Resolver totalmente la petición o peticiones;

⁴ Artículo 17. Ley 1755 de 2015

⁵ Artículo 18. Ley 1755 de 2015

- Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
- Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario; 5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.

Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (ventanillaunica@umayor.edu.co).

Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial; Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la institución, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación, estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.⁶

Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

⁶ Artículo 25. Ley 1755 de 2015

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.⁷

Inaplicabilidad de las excepciones (reservado). El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.⁸

Peticiones anónimas: Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir.⁹

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”¹⁰

Interrupción de términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

En la solicitud de copias en cumplimiento en la ley entrante y la cultura de cero papeles las copias serán en medios magnéticos haciendo uso de las TIC.

Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO

Canales de atención

UMAYOR, dispone de los siguientes canales de atención al cliente para que este formule supetición o denuncia:

Canal escrito: Los usuarios podrán realizar sus peticiones a la Umayor a través de:

1. Ingresando al portal web de la entidad www.umayor.edu.co Icono: servicio al ciudadano- atención al ciudadano-quejas y reclamos – Ingrese sus PQRS.

Canal presencial: Los ciudadanos pueden acudir a nuestra sede ubicada en Centro Cr 3 # 34-29 Calle de la Factoría

Canal telefónico:

PBX (57+5)6642484 - Fax: (57+5)6600717

Canal electrónico:

Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web de la Umayor:
<https://umayor.edu.co/atencion-al-ciudadano/>

Correos electrónicos:

⁷ Artículo 26. Ley 1755 de 2015

⁸ Artículo 27. Ley 1755 de 2015

⁹ Artículo 10. Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.

¹⁰ Corte Constitucional sentencia C-832 de octubre 11 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Redes sociales institucionales como Facebook, Twitter e Instagram.

Trámite peticiones verbales y escritas

Peticiones verbales. Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la Umayor se establece así:

1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el personal de ventanilla única o atención al ciudadano.
2. La oficina de atención al ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de Umayor, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.
3. Cuando el funcionario o contratista de Umayor ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la dependencia o funcionario competente.
4. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista de la institución que lo atiende deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRS, establecido en nuestra página Web icono "Atención al ciudadano".
5. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario o contratista de Umayor que lo atiende deberá diligenciar o grabar por él, previa información sobre el procedimiento a seguir, el formato que aparece en el portal www.umayor.edu.co, en el icono atención al ciudadano, con la información que libremente suministre el cliente.
6. De cada petición verbal que reciba el funcionario o contratista de Umayor, deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.
7. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, este horario será divulgado por la oficina de ventanilla única y atención al ciudadano en un lugar visible a la entrada de la entidad y en la página web www.umayor.edu.co; sin embargo, no se podrá cerrar la atención al público hasta tanto se haya atendido a todos los usuarios que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

Peticiones escritas. Formuladas a través del canal de atención escrito, y su procedimiento al interior de la Umayor se establece así:

1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas y radicadas en el aplicativo de correspondencia y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
 - Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, deberá radicarse en el aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos y proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.
 - Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la Umayor atención al ciudadano, icono "Ingrese sus PQRS", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.
3. Los responsables de los sistemas de información, deberán direccionar, una vez recibidas y radicadas las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias, al grupo de atención al ciudadano.
4. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos por la entidad, deberán ser reenviadas al responsable

del grupo de atención al ciudadano, máximo el día hábil siguiente, a través de correo electrónico, para ser radicada en el aplicativo atención al ciudadano.

5. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
6. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al grupo de atención al ciudadano, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.
7. Umayor tendrá disponible el seguimiento de las peticiones que se formulan a través del portal web www.umayor.edu.co en el ícono "ingrese sus PQRS" del menú "atención al ciudadano", en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.
8. Si el funcionario a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá re direccionarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
9. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.

Solicitud de copias o reproducción de documentos:

Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en Umayor, podrá solicitarlas a su costa por escrito; siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, el funcionario competente, así lo informará, indicando el número y fecha de publicación del boletín, resolución, etc., en el que se hizo la divulgación; o en el portal Web de la Umayor www.umayor.edu.co o en alguna de las dependencias.

Información al público.

En el portal web de Umayor, el grupo de atención al ciudadano deberá mantener, información completa y actualizada sobre PQRS de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

10. PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONDABLE	REGISTRO
 ↓			
1 ↓	Identificar y solicitar al responsable del objeto de la PQRS	Secretaria General	Correo
2 ↓	Remitir información requerida por la secretaria genera en el término establecido por la institución	Funcionario	Correo
	Comunicar y notificar la respuesta al cliente	Secretaria General	Correo u Oficio

Ahora somos Umayor de Cartagena, *un nuevo comienzo.*



3	dentro de los términos de ley		
4 ↓	Determinar el tratamiento o solución a dar a la PQRS, para eliminar o atenuar su efecto sobre el cliente. Si es necesario implementar una acción correctiva, remítase al procedimiento acciones mejora	Funcionario – SIG	Acciones tomadas
5 ↓	Realizar seguimiento al tratamiento o solución de la queja, petición o sugerencia y las acciones de mejora según el caso.	Comité de Atención al Ciudadano	Oficio/comunicado electrónico
6	Archivar en carpeta de PQRS	Secretaria General	
Fin			