

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSE DE CALDAS

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
Acuerdo No.011
(28 de Julio de 1995)

por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos.

El Consejo Superior de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en uso de sus facultades legales y

CONSIDERANDO :

Que la ley 190 de 1995 en el artículo 53, dice que en toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la misma ley prevé que las entidades territoriales deben disponer de los recursos necesarios para el cumplimiento de lo normado en ella.

Que la Universidad además, necesita o requiere con urgencia fijar en una dependencia todo lo relacionado con el adelantamiento de procesos internos a los servidores públicos de la Universidad, para hacer más eficiente y transparente la gestión.

ACUERDA:

ARTICULO 1o.- Definición. Crear la Oficina de Quejas y Reclamos, como una dependencia adscrita a la Secretaría General de la Universidad, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen particulares, estudiantes y servidores públicos de la Universidad y que se relacionen con los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas. Así mismo, es la dependencia encargada de adelantar e instruir los procesos disciplinarios a los servidores públicos de la Universidad.

ARTICULO 2o.- Funciones. Son funciones de la Oficina de Quejas y Reclamos:

1. Recibir, tramitar y resolver oportunamente las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen sobre los servicios que la Universidad preste en todas sus áreas.

2. Evaluar y proponer e informar al Rector, al Secretario

General, las recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que se presta en las diferentes dependencias de la Universidad.

3. Racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer mas participativa la gestión pública.
4. Recepcionar y atender las quejas y reclamos siguiendo los principios y términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, según se trate del interés particular o del general. El incumplimiento a lo preceptuado en este numeral dará lugar a la imposición de sanciones previstas en la norma.
5. Llevar una relación escrita de las quejas y reclamos adelantados, así como del trámite y resultados de los mismos y presentar un informe trimestral de los mismos al Rector de la Universidad y al Secretario General, bajo los siguientes parámetros:
 - a. El registro de quejas recibidas, determinando los datos básicos de la fecha de recepción, nombre del quejoso o peticionario, asunto, trámite dado, estado y las observaciones que se crean pertinentes.
 - b. El registro de funcionarios renuentes.
 - c. El número de consultas y asesorías del trimestre y el asunto de que tratan.
6. Las demás que le asignen el Consejo Superior.

ARTICULO 3o- Pasos en la atención y trámite de quejas. La atención y trámite de quejas y solicitudes comprende tres pasos:

1. Recepción y evaluación inicial de la queja o solicitud.
2. Trámite de la queja e información al peticionario.
3. Terminación de la actuación e información al peticionario.

ARTICULO 4o- Recepción de la queja y evaluación inicial. Se recibe por cualquier medio, verbal mediante entrevista personal o telefónica o por escrito.

De toda queja se registrará como mínimo el nombre del afectado, documento de identidad, dirección en la cual puede recibir

comunicaciones, una descripción sucinta de los hechos que dieron lugar a la queja, el lugar y fecha de éstos y las autoridades que conocen del asunto o a las que se ha recurrido para la solución del caso.

Siempre se dejará constancia del recibo de la queja, contestando por un medio escrito, haciendo firmar las copias del recibido de la queja o con la firma del quejoso en el formato correspondiente.

Una vez recibida la queja, el funcionario debe hacer una evaluación juiciosa y pormenorizada de la información recibida, para determinar qué trámite es necesario seguir.

ARTICULO 5o- Trámite de la queja. Se establecen tres clases de trámite:

1. **Gestión directa.** Busca tramitar la queja de manera inmediata, dando solución pronta a la inquietud del peticionario. Comprende las siguientes posibilidades:
 - a. Solicitud de la información o envío de la queja para información sobre el trámite y gestión a los funcionarios competentes.
 - b. Orientación al ciudadano y acompañamiento o nota de presentación ante el funcionario competente.
 - c. Devolución de la queja al funcionario remitente por ser de su competencia.
2. **Trámite ordinario.** Tiene como fin realizar una gestión más profunda de averiguación, que proporcione alternativas claras y precisas de solución al caso.

Se procede por esta vía cuando la magnitud o importancia de la queja, haga necesaria la verificación de hechos, o la intervención de la Oficina utilizando mecanismos propios que da la ley y los reglamentos, siendo insuficientes las acciones de gestión directa.
3. **Trámite urgente y preferente.** Se dará prioridad al trámite de los casos en que exista peligro inminente de violación de los derechos fundamentales del peticionario.

4

ARTICULO 6o- Terminación de la actuación. Se da cuando existe pronunciamiento de fondo de la Universidad y se informe lo decidido al quejoso o peticionario.

ARTICULO 7o.- Registro de funcionarios renuentes. Se debe llevar un registro detallado de los servidores públicos de la Universidad a los cuales se les haya requerido en los términos del presente acuerdo, de las normas y la Ley y que no dieran respuesta oportuna a los mismos. Este registro se debe diligenciar en un formato elaborado por la oficina, en el que se deberá consignar uno por uno el número de requerimientos, el medio utilizado y la fecha de envío. El servidor público que no atienda oportunamente los requerimientos de la oficina, se considera renuente.

Es renuente todo servidor público de la Universidad que:

1. De manera expresa se niegue a responder a una solicitud o entorpezca las labores de la Oficina de Quejas y Reclamos.
2. Quien después de dos requerimientos escritos no absuelva o no responda de manera idónea o eficiente las solicitudes de la Oficina de Quejas y Reclamos.
3. Quien de manera injustificada en dos o más ocasiones no responda a la Oficina de Quejas y Reclamos en un plazo no mayor de cinco días.

La renuencia de todo servidor público de la Universidad se tendrá como causal de mala conducta y dará lugar al proceso disciplinario respectivo.

ARTICULO 8o- Visitas. Al realizar visitas el funcionario de la Oficina de Quejas y Reclamos tendrá acceso a la información, recibirá asistencia técnica para la comprensión de asuntos especializados, podrá solicitar las explicaciones que sean del caso y citar a cualquier persona para que rinda testimonio sobre los hechos objeto de su indagación.

En la práctica de visitas se elaborará un acta, en la cual se especificarán las personas que atendieron las visitas, los lugares, las cosas, los documentos o los hechos examinados, las constancias que los intervinientes quieran dejar y que el servidor estime pertinentes y, los demás pormenores de su realización.

Durante la visita, se pueden adjuntar documentos y recibir declaraciones juramentadas o libres y espontáneas, siempre que unas y otras se refieran a los hechos objeto de la misma. El acta será firmada por quienes hayan intervenido en la visita y se dejará copia del acta al jefe de la dependencia visitada.

PARAGRAFO. Se podrán practicar visitas de observación de hechos o de solicitud de información en las que no se requiere elaborar acta. En todo caso el funcionario de la Oficina de Quejas y Reclamos deberá consignar por escrito el resultado de lo percibido en la dependencia visitada.

ARTICULO 9o- Recepción de información para la Comisión Nacional para la Moralización. Para efectos de elaborar el informe que debe presentar el Rector de la Universidad durante los dos (2) primeros meses de cada vigencia fiscal ante la Comisión Nacional para la Moralización y a la Comisión Ciudadana de Lucha contra la Corrupción, sobre los proyectos y acciones que ejecutará la Universidad durante la respectiva vigencia, de acuerdo con la metodología que para este efecto defina el gobierno nacional, la oficina de quejas y reclamos solicitará a las dependencias de la Universidad una relación de las actividades y proyectos y preparará el informe que debe presentar el Rector a los entes relacionados en este artículo.

ARTICULO 10o- Planta de personal. Para su funcionamiento la oficina contará con la siguiente planta:

1. El jefe de la oficina
2. Dos profesionales Universitario
3. Una secretaria

ARTICULO 11.- Supresión de Cargos. Suprímense de la planta de personal administrativo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, los siguientes cargos:

No.	Cargos	Código	Grado	Sueldo
Oficina de Relaciones Interinstitucionales				
1	Profesional Universitario	3020	08	636.000
1	Secretaria Ejecutiva Bilingüe	5040	15	528.000
Bienestar Universitario				
1	Médico 1/2 tiempo	3085	06	455.787

Biblioteca					
1	Documentalista		4180	13	400.186
Facultad de Ciencias y Educación					
1	Mecanógrafo		5180	02	233.854

ARTICULO 12.- Creación de Cargos. Créanse los siguientes cargos en la planta de personal administrativo de la Universidad:

No.	Cargos	Código	Grado	Sueldo	Gastos Repr.
1	Jefe de Oficina	2045	08	714.099	189.032
2	Profesionales Universitarios	4030	08	636.000	
2	Secretarias	5140	04	257.257	

ARTICULO 13.- Planta Definitiva. La planta definitiva de la Oficina de Quejas y Reclamos:

No.	Cargos	Código	Grado	Sueldo	Gastos Repr.
1	Jefe de la Oficina	2045	08	714.099	189.032
2	Profesionales Universitarios	4030	08	636.000	
1	Secretaria	5140	04	257.257	
1	Auxiliar Administrativo	5120	08	297.497	

ARTICULO 14.- Traslado de Cargos. Trasládese un (1) cargo de secretaria 5140, grado 04, que por este acuerdo se crea, a la oficina de relaciones interinstitucionales y el cargo de auxiliar administrativo código 5120, grado 08, adscrito a la oficina jurídica a la Oficina de Quejas y Reclamos.

ARTICULO 15.- Calidades y Requisitos. Las calidades y requisitos para desempeñar estos cargos, serán señalados por el Rector en el manual de funciones y requisitos.


Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Consejo Superior Universitario Acuerdo No.011
Página No.7

ARTICULO 16.- Vigencia. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en la sala de sesiones del Consejo Superior Universitario, a los veintiocho (28) días del mes de julio de mil novecientos noventa y cinco (1995).

COMUNIQUESE Y CUMPLASE


JOSE LUIS VILLAVECES CARDOSO
Presidente


SAMUEL ARRIETA BUELVAS
Secretario

Preparado por: Samuel A.
Revisado por: Alcides E, Alexandra N, Indira E.