



RESOLUCIÓN 3982
18 de septiembre de 2006

Por medio de la cual se reglamenta el sistema de quejas y reclamos y se dictan otras disposiciones.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución 3085 del 25 de octubre de 1996, se adscriben unas funciones de atención al ciudadano y se dictan otras disposiciones;

Que por disposición legal debe implementarse en todas las Instituciones del Estado un sistema de quejas y reclamos que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad;

Que 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 institución dando cumplimiento con sus disposiciones legales vigentes;

Que se debe 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;

Que se debe 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;

Que 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;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Asignar al señor Vicerrector Administrativo, además de las funciones propias del cargo, las del sistema de quejas y reclamos e información ciudadana y que se detallan a continuación:

1. Recibir, tramitar, resolver y coordinar, cuando fuera el caso, las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes que soliciten los ciudadanos por escrito, verbal, telefónicamente o correo electrónico.
2. Se recibirán las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes, a través de unos elementos destinados para el cumplimiento de las anteriores funciones como son: una Línea exclusiva para atender las quejas y reclamos (Teléfono Rojo 3137211), Línea gratuita (01-8000-966781), Página Web www.utp.edu.co (link Quejas y Reclamos) y correo electrónico - quejasyreclamos@utp.edu.co, Punto de Información al Usuario.
3. Indicar el procedimiento para la solución de quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de los usuarios de la Universidad Tecnológica de Pereira.
4. Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la Universidad con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.



RESOLUCIÓN 3982
18 de septiembre de 2006

5. 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.
6. Elaborar un informe trimestral relacionado con las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes recibidos y presentar a la Oficina de Control interno.
7. Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el procedimiento para la atención de quejas y reclamos.
8. Hacer el seguimiento al trámite de las quejas y reclamos.

PARAGRAFO: El Vicerrector Administrativo podrá delegar las funciones que se adscriben por este acto, a funcionarios de su dependencia y bajo el régimen de responsabilidades propios de delegación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Asignar al Jefe la oficina de Control Interno, además de las funciones propias del cargo, las relacionadas con el sistema de quejas y reclamos e información ciudadana y que se detallan a continuación:

1. Hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes y estimular los procesos de mejoramiento que se desprendan de las mismas.
2. Rendir a la Rectoría informes sobre las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes solicitadas por los ciudadanos y que no han sido resueltas en los términos estipulados.

PARAGRAFO: El Jefe de la oficina de Control Interno podrá delegar las funciones que se adscriben por este acto, a funcionarios de su dependencia y bajo el régimen de responsabilidades propios de delegación

ARTÍCULO TERCERO: Todas las dependencias administrativas y académicas de la universidad, colaborarán en el cumplimiento de las funciones que por este acto se adscriben al Vicerrector Administrativo, en lo que fuere de su competencia y en especial en lo que a la solución de las quejas y reclamos se refiere.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 3085 de 1996

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase.

Dada en Pereira hoy: **18 de septiembre de 2006**

LUIS ENRIQUE ARANGO JIMENEZ
Rector

Patricia I.