

RESOLUCIÓN DE RECTORÍA

No. 5008

(30 DE AGOSTO DE 2021)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL SISTEMA PQRS EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

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

CONSIDERANDO

Que la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, en su Artículo 55, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Ley 734 de 2002, por medio de la cual se expide en Código Disciplinario Único, Artículo 69: La acción disciplinaria se iniciará o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determina que "(...)" las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo "(...)" y en su Artículo 6, describe los deberes de los usuarios, Artículo 7, describe los deberes de las autoridades en la atención al público y en los Artículo 13 al 33, describe todo en materia de Derecho de Petición.

Que la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su Artículo 76, expresa que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, regla el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones al acceso de la información.

Que Ley 1755 de 2015, reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual fue reglamentado en la Universidad mediante Resolución de Rectoría 5551 de 2017, modificada por la Resolución 5485 de 2019.

RESOLUCIÓN DE RECTORÍA

No. 5008

(30 DE AGOSTO DE 2021)

Que mediante Resolución de Rectoría 3982 de 2006, se reglamentó en la Universidad el sistema de quejas y reclamos y mediante Resolución de Rectoría 1446 de 2010, se expidió el Instructivo para la atención de las PQRS.

Que se hace necesario adoptar el nuevo sistema PQRS, el cual contempla el trámite de derechos petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto, el Rector,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Sistema PQRS, donde se dará trámite a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción que formulen la ciudadanía en general y demás grupos de valor a la Universidad Tecnológica de Pereira.

PARÁGRAFO: La operación del Sistema PQRS se hará a través de los manuales, instructivos y procedimientos adoptados en el Sistema Integral de Calidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Sistema PQRS establece como medios para atender a los usuarios o peticionarios los siguientes:

- a. Verbal (presencial o teléfono).
- b. Escrito (correo físico, postal, o correos electrónicos con dominio @utp.edu.co definidos por la Universidad).
- c. Sitio web PQRS definido por la Universidad.

ARTÍCULO TERCERO: El término para dar respuesta a los derechos de petición en interés particular y en interés general, quejas, reclamos y sugerencias será de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Salvo casos particulares como los derechos de petición de información o documentos, que será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y para los derechos de petición de consulta, será de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

ARTÍCULO CUARTO: Son competentes para emitir respuestas en el Sistema PQRS los colaboradores relacionados en la Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017, modificada por la Resolución No. 5485 de 2019, que reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad, o las que la modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO: Los responsables de las unidades organizacionales administrativas y académicas, los coordinadores de proyectos especiales y demás personal que no tengan usuario en el aplicativo PQRS, tendrán el deber de suministrar la información o los documentos necesarios para atender una solicitud de un usuario o peticionario.



RESOLUCIÓN DE RECTORÍA

No. 5008

(30 DE AGOSTO DE 2021)

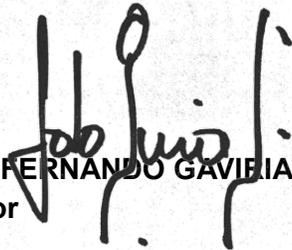
ARTÍCULO QUINTO: Serán actores del Sistema PQRS:

- a. Vicerrectoría Administrativa y Financiera, quien será el administrador del sistema.
- b. Control Interno Disciplinario, quien gestionará las denuncias por corrupción.
- c. Secretaria General, quien tramitará los actos administrativos requeridos en la atención de los derechos de petición, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017, o la que la modifique o sustituya.
- d. Recursos Informáticos y Educativos, quien hará el soporte y mantenimiento a las herramientas tecnológicas empleadas en el aplicativo PQRS.
- e. Control Interno, quien realizará la evaluación del Sistema PQRS, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias en especial las Resoluciones de Rectoría No. 3982 de 2006 y No. 1446 de 2010.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pereira, a los treinta (30) días del mes de agosto de 2021


LUIS FERNANDO GAVIRIA TRUJILLO
Rector

Elaboró: Patricia Idárraga Ángel.
Revisaron: Sandra Yamile Calvo Cataño
Liliana Ardila Gómez.