El Saber como Arma de Vida

RESOLUCIÓN N° 0070
(Febrero 8 de 2016)

"Por medio de la cual modifica en todas sus partes la Resolución 0361 de Abril 23 de 2015 y se dictan otras disposiciones"

LA RECTORA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO, En uso de sus facultades legales, estatutarias y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo las restricciones que establezca la ley.

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que La autonomía del Instituto Tecnológico del Putumayo está consagrada en la Constitución Política Constitución Política de Colombia, y de conformidad con la Ley 30 del 29 de diciembre de 1992, en su capítulo VI, artículos 28, 29 y siguientes, reconoce a las universidades e instituciones de educación superior, el derecho de darse y modificar sus estatutos y adoptar el régimen de estudiantes y docentes.

Que mediante Resolución N° 0361 del 23 abril de 2015, se creó y reglamentó el funcionamiento de la oficina de atención al ciudadano en el Instituto Tecnológico del Putumayo cuyo articulado resulta inoperable e ineficaz y no se ajusta a las realidades y expectativas del ciudadano frente a los trámites y servicios que ofrece la Institución.

Que el artículo primero de la reseñada resolución, creó la oficina de atención al ciudadano y la adscribió a la Secretaria Ejecutiva, yerro que no se ajusta al organigrama de la Institución por tratarse de un cargo y no de una dependencia en la estructura académico-administrativa de la Institución.

NIT 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 4200922 - 4201206 - 4296105
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versalles Teléfono: 310 243 4689
Email: itputumayo@itp.edu.co
www.itp.edu.co

Que dentro de las políticas de la administración del Instituto Tecnológico del Putumayo, se encuentra la implementación de procesos enmarcados dentro de los planes estratégicos y las metas institucionales en procura del mejoramiento de la calidad del servicio de conformidad con la ley 872 de diciembre de 2003, la cual fue Reglamentada por los Decreto Nacionales 4110 de 2004 y 4295 de 2007.

Que el Instituto Tecnológico del Putumayo, ha realizado mesas de trabajo con el personal encargado de los procesos de Gestión de Calidad en búsqueda de la mejora continua, con el fin de hacer la oficina de atención al ciudadano, más eficiente, prestar un mejor servicio y atender acertadamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de conformidad con la normatividad vigente.

Que en consecuencia es necesario actualizar las disposiciones contenidas en la Resolución N° 0361 de Abril 23 de 2015, en términos de calidad y satisfacción de los servicios que ofrece la Institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales.

En mérito a lo expuesto,

R E S U E L V E:

ARTICULO PRIMERO- Modificar en todos sus apartes la Resolución 0361 de abril 23 de 2015, la cual quedará así:

"CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1°.- Creación de La Oficina de Atención al Ciudadano. Crear la oficina de atención al ciudadano del Instituto Tecnológico del Putumayo, Dependencia encargada de suministrar información y orientar a los usuarios de los servicios, así como Recepcionar y direccionar al área correspondiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad educativa y la ciudadanía en general, con el fin de atender y dar respuesta oportuna a las necesidades y peticiones de los usuarios. **Parágrafo Estructura Organizativa.**- La Oficina de Atención al Ciudadano dependerá directamente de la Vicerrectoría Administrativa y su funcionamiento se desarrollará a través de ventanilla única y un mecanismo sistematizado de la información.

ARTICULO 2°.- Principios.- Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad.

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 4200922 - 4201206 - 4296105
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versalles Teléfono: 310 243 4689
Email: itputumayo@itp.edu.co
www.itp.edu.co

ARTICULO 3°. Objetivos.- para efectos de la presente resolución se establecen los siguientes objetivos:

- Habilitar la Oficina de Atención al Usuario a través de un mecanismo de ventanilla Única e identificar las necesidades y expectativas de información y orientación de la comunidad educativa y ciudadanía en general con el fin de gestionar institucionalmente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e información, con los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de sus Derechos y Deberes, logrando la satisfacción y conformidad con una atención humanizada y de calidad en cumplimiento de la Misión Institucional.

- Fortalecer la administración, control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se reciben y a las respuestas generadas en el Instituto Tecnológico del Putumayo, con el fin crear estrategias, planes de mejoramiento y tareas a desarrollar para incrementar la satisfacción del ciudadano.

ARTÍCULO 4°. Definiciones.- Para interpretar y aplicar la presente Resolución, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Atención al Ciudadano.** Conjunto de servicios que se prestan a la comunidad educativa y ciudadanía en general que requieran de la colaboración para que los guíen, asesoren y orienten hasta obtener una respuesta satisfactoria.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general o particular y a obtener su pronta resolución, en concordancia con Ley 1755 de 2015.

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones adquiridas en la Institución.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Instituto Tecnológico del Putumayo.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 4200922 - 4201206 - 4296105
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versalles Teléfono: 310 243 4689
Email: itputumayo@itp.edu.co
www.itp.edu.co

CAPITULO II
RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO 5°: Competencia. Los funcionarios competentes en la implementación de la oficina de atención al ciudadano son:

- La Vicerrectoría Administrativa, tendrá la función de implementar y supervisar el buen funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano y su atención estará a cargo de la secretaria ejecutiva.
- La Secretaria Ejecutiva, será la responsable de la Atención al Ciudadano.

PARAGRAFO. Son Funciones de la Secretaria Ejecutiva las siguientes:

a) Recibir, direccionar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y coordinar con el área responsable su atención dentro de los términos de ley.
b) Hacer seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos en aras que las dependencias resuelvan de manera ágil y eficaz.
c) Mantener Informado a los Jefes Inmediatos.
d) Brindar información a los usuarios sobre los procedimientos a seguir para la realización adecuada de los diferentes trámites.
e) Orientar a los usuarios de acuerdo a sus necesidades de los derechos, deberes y servicios que ofrece y desarrolla el Instituto Tecnológico del Putumayo.
f) Informar oportunamente a la Vicerrectoría Administrativa las novedades de su cargo.
g) Elaborar un informe mensual relacionando las quejas y reclamos para presentarlo a la Oficina de Control Interno, previa revisión de la Vicerrectoría Administrativa.
h) Las demás que le sean asignadas y que sean propias de la naturaleza de sus funciones

ARTÍCULO 6°: Oficina de Control Interno. Tienen las siguientes responsabilidades:

- Proceder a la apertura de los buzones de quejas, reclamos y sugerencias, dejando constancia en un acta en la que se relacionen en forma clara las sugerencias y felicitaciones depositadas en los buzones.

- Una vez la Oficina de Atención al ciudadano, rinda informes y en ellos se observe la ocurrencia de una conducta que pudiere ser constitutiva de falta disciplinaria, la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces, tiene la obligación de esclarecer los motivos determinantes, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se cometió, el perjuicio causado con la falta al Instituto Tecnológico del Putumayo y la responsabilidad para proceder a la apertura del proceso pertinente, comunicándole al quejoso.

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 4200922 - 4201206 - 4296105
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versalles Teléfono: 310 243 4689
Email: itputumayo@itp.edu.co
www.itp.edu.co

- Vigilar que la Atención al Ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

ARTICULO 7°.-El personal de las diferentes dependencias administrativas o académicas, los Jefes de Oficinas, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, los docentes y en general, los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, queja o reclamo, están obligados a:

- Responder por el trámite de manera oportuna dentro de los términos de ley.

CAPITULO III
ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 8°.- Radicación y trámite de peticiones. Las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se presentarán en forma verbal o escrita en la Oficina de Atención al Ciudadano, bien sea personal, telefónicamente, correo electrónico o a través de un buzón que el Instituto Tecnológico del Putumayo dispondrá en un lugar visible y de fácil accesibilidad al público.

ARTÍCULO 9°.- Trámite y Seguimiento. Una vez presentada la petición, queja, reclamo a través de los medios dispuestos se procede a la asignación de número de radicación y se asigna o transfiera a la dependencia competente. El trámite interno estará sujeto dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de 2015.

La Secretaria Ejecutiva de la oficina de Atención al Usuario será la encargada de realizar el seguimiento periódico, consignando la fecha y una síntesis de la gestión adelantada, estado del trámite, de las soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamo o sugerencia.

ARTÍCULO 10°. Término general para Resolver las Peticiones. Los Derechos de petición se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

ARTÍCULO 11°.- quejas y reclamos. El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta resolución. **Parágrafo 1.** Las quejas o reclamos debidamente fundamentados serán de conocimiento de la oficina de Control interno Disciplinario quien será la dependencia que determine si es objeto de proceso disciplinable de conformidad con la Ley 734 de 2002. Las quejas se tramitarán de conformidad con los procedimientos de la ley 734 de 2002, o de La norma que la modifique o adicione.

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 4200922 - 4201206 - 4296105
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versalles Teléfono: 310 243 4689
Email: itputumayo@itp.edu.co
www.itp.edu.co

ARTÍCULO 12°.- Buzones de Sugerencias y Felicitaciones. El Instituto Tecnológico del Putumayo pondrá a disposición de la ciudadanía buzones para que alleguen las sugerencias y felicitaciones.

ARTICULO 13°.- Horario de Atención al Público. La Oficina de Atención al ciudadano será de 8:00 a.m. a 12:00 m, y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m, según lo establezca el Instituto Tecnológico del Putumayo"

ARTICULO SEGUNDO – La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y modifica en lo pertinente, la Resolución 0361 de abril 23 de 2015.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Mocoa Putumayo, a los ocho (8) días del mes de febrero del año de dos mil dieciséis (2016).

MARISOL GONZALEZ OSSA
Rectora

Proyectó
Gladis Valencia
Profesional Universitario de apoyo

Revisó
Marlie Yamile Cabrera Bautista
Vicerrectora Administrativa

Nit. 800.247.940-1 Sede Mocoa: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán Teléfonos: 4200922 - 4201206 - 4296105
Subsede Sibundoy: Vía al Canal C – Granja Versalles Teléfono: 310 243 4689
Email: itputumayo@itp.edu.co
www.itp.edu.co