

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF DE LA FUSBC

I. NORMAS

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*".

Que en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la FUSBC, dictó las disposiciones generales para la protección de datos personales, y mediante el Acuerdo No. 01 de 2017 del Consejo Administrativo, la FUSBC adoptó la Política de Tratamiento de Datos Personales y se definió los responsables para su implementación.

Que la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*", dispone que "*Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley*".

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición.

II. DEFINICIÓN

El proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la FUSBC, es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos y grupos de interés, y apunta a ser fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales

III. FORMAS DE ACCEDER

- a. Personal o verbalmente en las dependencias responsables de atender las PQRSF.
- b. Telefónicamente.
- c. Correo físico.
- d. Correo electrónico designado para la recepción de solicitudes al PQRSF.
- e. Herramienta electrónica dispuesta en la página web de la FUSBC <https://www.unisbc.edu.co/pqrsf/>

IV. CONTENIDO DE LA SOLICITUD Y TIEMPO DE RESPUESTA

A. Petición

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

La petición deberá contener, por lo menos:

1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

2. Dirección de notificación y teléfono de contacto.
3. Objeto de la petición.
4. Las razones en que se fundamenta.

Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición

- (10) días peticiones de información
- (15) días peticiones generales
- (30) días peticiones de consulta

b. Queja

Es la manifestación 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 el desarrollo de sus funciones.

La queja deberá contener por lo menos:

1. Los nombres y apellidos completos de la persona que pone la queja con indicación del documento de identidad.
2. Dirección de notificación y teléfono de contacto.
3. Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.
4. No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias, anónimas, 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 identificables.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja: (13) días

C. Reclamo

Es todo 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.

El reclamo deberá contener, por lo menos:

1. Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
2. Dirección de notificación y teléfono de contacto.
3. Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo: (15) días

d. Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la FUSBC.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia: (15) días.

e. Felicitación

Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

<https://www.unisbc.edu.co/pgrsf/>

Aprobado por Resolución 05 de 202 de Rectoría