



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE
en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

- Que de acuerdo con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley;
- Que el Gobierno Nacional expidió la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el trámite del Derecho de Petición, en concordancia con la Ley 1581 de 2012, referente a la protección de datos personales, el Estatuto Anticorrupción decretado por el Congreso de la República Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el Decreto 1166 de 2016 referente al derecho de petición verbal;
- Que el deber que como servidores públicos nos asiste frente al derecho fundamental de petición, de garantizar su efectivo ejercicio y cumplimiento. Evitando así, desgastes administrativos, financieros y jurídicos en los que se puede incurrir por la inatención a este derecho fundamental y en procura de aumentar tanto la satisfacción del usuario, como una eficaz y amable atención a las partes interesadas;
- Que mediante Resolución 0157 de 2014, la Rectoría reglamentó el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad de Sucre;
- Que la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones constituye un medio de información directo de la Universidad con las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios;
- Que en atención a la Política Institucional de Comunicaciones, la Universidad asume el compromiso de comunicar e informar a sus partes interesadas lo atiente a los Derechos de Peticiones;
- Que en consideración a la normatividad que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, PQRSDF, la búsqueda de la mejora continua y la transparencia, a fin de brindar una respuesta oportuna y de fondo al usuario, se hace necesario modificar la norma antes citada;
- Que en mérito de lo anteriormente expuesto;

RESUELVE:

- ARTÍCULO 1o.** Derogar la Resolución de Rectoría No.0157 del 18 de febrero de 2014, y reglamentar el Sistema de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Universidad de Sucre, así:

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSDF)

CAPITULO I
GENERALIDADES

- ARTÍCULO 2o.** **OBJETIVO.** Reglamentar la implementación de un sistema integrado que agilice la recepción, resolución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones formuladas por los ciudadanos sobre la gestión institucional.



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

ARTÍCULO 3o. PROCEDENCIA. Todo cliente/usuario o ciudadano podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Universidad y sobre la actuación de sus servidores y/o particulares que ejerzan funciones públicas en nombre de la Universidad.

ARTÍCULO 4o. PRINCIPIOS. La Universidad de Sucre para efectos del tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones adopta los principios de la ISO 10002 los cuales son:

Claridad: Brindar procesos publicitados, accesibles y entendidos por todos los involucrados en una PQRSDF de manera sencilla y abierta al público, que puedan ser seguidos por los servidores y/o contratistas que ejercen funciones públicas y los clientes/usuarios o ciudadanos.

Imparcialidad: Evitar cualquier inclinación a favor del cliente/usuario o ciudadano, la dependencia o servidor público y/o particular que ejerce funciones públicas contra la que se reclama o la institución. El proceso debe diseñarse para proteger a la persona contra la que se reclama de cualquier tratamiento injusto.

Es conveniente poner énfasis en solucionar los problemas y no en asignar culpas. Si se hace una PQRSD con respecto al personal, la investigación debe hacerse de manera independiente.

Confidencialidad: Proteger la identidad del cliente/usuario o ciudadano, en la medida de lo posible. Este aspecto es muy importante para evitar que los clientes/usuarios o ciudadanos renuncien a la presentación de posibles PQRSDF por temor a dar detalles que les puedan ocasionar inconvenientes o discriminación.

Accesibilidad: Permitir el acceso del cliente/usuario o ciudadano al proceso de tratamiento de las PQRSDF en cualquier momento considerado razonable. La información acerca del proceso de PQRSDF estará disponible en lenguaje claro y en un formato accesible a todos los clientes/usuarios o ciudadanos. Cuando una PQRSDF afecta a diferentes dependencias, debe hacerse un plan para coordinar una respuesta conjunta. El proceso debe permitir que cualquier información sobre la PQRSDF que pudiera surgir, se dé a conocer a la dependencia de la institución al que le afecte principalmente, para que pueda realizar mejoras.

Exhaustividad: Buscar los hechos pertinentes, hablar con las personas de ambas partes involucradas en la PQRSD, siempre que sea posible, para establecer un campo en común y verificar las explicaciones.

Equidad: Brindar igual tratamiento a todas los clientes/usuarios o ciudadanos.

Sensibilidad: Considerar por separado cada caso, dándole especial atención a las diferencias y necesidades individuales.

ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones:



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

Petición – Derecho de Petición: Es la solicitud de información respetuosa, por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución presentada ya sea de forma verbal, escrita y por cualquier medio ante la Universidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 23 de la Constitución Nacional y el artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de un abogado.

Petición de interés general: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Petición de interés particular: acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad para redamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.

Petición de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.

Petición de consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Petición de acceso a los documentos públicos: facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.

Petición de consulta de documentos y expedición de copias: acción que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho fundamental de petición, puesto que el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición.

Queja: Es la insatisfacción o inconformidad que expresa una persona en relación con los servicios que presta la Universidad y/o la actuación de algún o algunos de sus servidores, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamo: Es la exigencia que formula un cliente/usuario o ciudadano para demandar el cumplimiento de los servicios que presta la Universidad y del personal a su servido, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención del ciudadano frente al servicio prestado por la Institución.



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

Denuncias: 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.

Felicitación: Es la manifestación de la satisfacción que se experimenta al recibir un servicio eficiente y eficaz.

Riesgo de impacto moderado: Cuando por ocasión de una petición, queja o reclamo la no resolución de cualquiera de ellas pueda tener medianas consecuencias o efectos sobre la institución.

Riesgo de impacto mayor: Cuando por ocasión de una petición, queja o reclamo la no resolución de cualquiera de ellas pueda tener altas consecuencias o efectos sobre la institución.

Riesgo de impacto catastrófico: Cuando por ocasión de una petición, queja o reclamo la no resolución de cualquiera de ellas pueda tener desastrosas consecuencias o efectos sobre la institución.

ARTÍCULO 6o. FORMA DE PRESENTACIÓN. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se pueden presentar en forma verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico, bien sea personalmente o en los buzones dispuestos por la Institución para tal efecto.

PARÁGRAFO. Cuando ante los Consejos de Facultad, Académico y Superior se presentaren Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones estas se entenderán como recibidas y, por tanto, se les dará el tratamiento a que hace referencia el Capítulo II de esta Resolución.

ARTÍCULO 7o. MEDIOS DE RECEPCIÓN. La recepción de las PQRSDF puede ser a través de la página Web institucional www.unisucre.edu.co - plataforma SMA, vía telefónica, por correo electrónico a quejasyreclamos@unisucre.edu.co , en los buzones físicos dispuestos en los Campus Puerta Roja, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Centro de Diagnóstico Médico - Email: cdm@unisucre.edu.co o personalmente en la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano o en la oficina en la cual se suscita dicho evento, por lo cual el funcionario que la recibe deberá tratar de solucionar de manera inmediata dicha solicitud. En caso que el cliente o usuario este interponiéndola en una oficina que no es de su competencia, el servidor público o particular que ejerce funciones públicas en nombre de la Universidad debe comunicarse con la oficina implicada para su tratamiento; si ello no fuere posible de solucionar deberá, por entonces, recibirla y reportarla de inmediato a la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano quien se encargara de realizar el registro de la PQRSDF y posterior seguimiento al cumplimiento de la respuesta o solución dada por la dependencia implicada.

PARÁGRAFO. La Secretaria del Consejo Superior y Académico y los Presidentes de los Consejos de Facultad, que recepcionen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones deberán reportar estas a la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano,



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

adscrita a la Oficina de Planeación, al día siguiente hábil de la sesión del respectivo Consejo.

ARTÍCULO 8o. REQUISITOS. La Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncias y Felicitación, para su trámite, deberá contener por lo menos la siguiente información:

1. Nombre y apellidos del solicitante, con indicación del documento de identidad.
2. Indicar el motivo de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.
3. Las razones en las que se apoya para su presentación.
4. La relación de los documentos que se acompañan, si amerita.
5. La firma del solicitante, cuando fuere el caso.
6. La dirección, teléfono o correo electrónico exacto donde recibirá respuesta.
- 7.

PARÁGRAFO 1o. Si quien presenta la PQRSDF verbal, afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario que la recibe la expedirá en forma sucinta, escrita e inmediata, para lo cual deberá consignar la información arriba solicitada y dar el trámite correspondiente.

PARÁGRAFO 2o. En caso de encontrarse quejas o denuncias anónimas que atenten contra el ejercicio de las funciones sustantivas de la Universidad, el patrimonio o el medio ambiente institucional se le dará trámite siempre y cuando se acredite la veracidad de los hechos manifestados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificable.

**CAPITULO II
DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

ARTÍCULO 9o. APERTURA DE LOS BUZONES. El funcionario encargado de la Unidad de PQRSDF y Atención al Ciudadano y el Asesor de Control Interno de Gestión o su delegado abrirán los buzones cada ocho días. Cuando estos no sean hábiles, se abrirán el siguiente día hábil y se levantará un acta de apertura.
En el Centro de Diagnóstico Médico el funcionario encargado del Sistema de Informes y Atención al Usuario —SIAU hará la apertura del buzón cada 2 días o cada vez que se detecten Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones quien reportará al día siguiente hábil a la Unidad de PQRSDF y Atención al Ciudadano para radicarla y hacer el seguimiento respectivo.

ARTÍCULO 10o. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. Una vez presentada la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación, a través de los diferentes medios, la Oficina de Planeación a través de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano procederá a valorarlas y realizará la radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del remitente e identificación, anexos, dependencia y servidor público, contratista o particulares que ejercen funciones públicas a quien se le dirige.



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

El Centro de Diagnóstico Médico dispondrá de un servidor público (encargado del Sistema de Información y Atención al Usuario —SIAU) quien realizará la valoración, radicación, respuesta y seguimiento de las PQRSF.

ARTÍCULO 11o. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE Y ACUSO DE RECIBO AL CLIENTE/USUARIO O CIUDADANO. La Oficina de Planeación, a través de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano, deberá remitir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su radicación, con copia al líder del proceso respectivo, para su conocimiento cuando se amerite; esto es, cuando sean repetitivas o implique un riesgo con impacto moderado, mayor o catastrófico para la Institución. A su vez, notificará al cliente/usuario o ciudadano que su PQRSDF fue remitida a la dependencia involucrada para su respuesta indicándole a éste que tiene cinco (5) días hábiles para comunicar su nivel de satisfacción sobre la respuesta dada por la dependencia implicada y en el caso de que dicha respuesta no cumpliera con sus necesidades o expectativas se le informará a la dependencia involucrada, quien tendrá tres (3) días hábiles, para que de una nueva respuesta si lo considera. En el evento que el cliente/usuario o ciudadano insista en no estar satisfecho con la nueva respuesta la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano le comunicara a este sobre las posibles alternativas internas o externas donde recurrir. La Unidad de PQR y Atención al Ciudadano debe realizar el seguimiento del progreso de la PQRSDF hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

PARÁGRAFO. Las alternativas internas con que cuenta la Universidad para la resolución de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) son la Oficina de Control Interno de Gestión, quien resuelve lo atinente a la gestión fiscal y ambiental, y la Unidad de Control Interno Disciplinario, quien atiende lo concerniente a las faltas disciplinarias de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

ARTÍCULO 12o. EVALUACIÓN, INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA. El jefe de la dependencia que reciba la PQRSDF deberá evaluarla inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones, complejidad e impacto para la universidad y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Además, realizará las respectivas investigaciones sobre los motivos de la misma, las que deberán ser proporcionales a la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia. El Jefe de la dependencia dará respuesta al peticionario, con copia a la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano a través del correo electrónico quejasyreclamos@unisucre.edu.co. Igualmente, si hay lugar a ello, implementará la corrección que sea necesaria para el mejoramiento del proceso en cuestión, buscando la causa raíz que la originó y prevenir que ocurra en un futuro, para lo cual utilizará el formato dispuesto por la Oficina de Planeación (FOR-GC-001 Solicitud de corrección, Acciones Correctivas y/o preventivas). Las sugerencias recibidas deben ser analizadas en términos de pertinencia, necesidad y posibilidad de ser acogida por la Universidad y recomendará aquellas de impacto al Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad con copia al correo electrónico quejasyreclamos@unisucre.edu.co. Para el caso de PQRSDF anónimas se deberá dar respuesta en cartelera de la Universidad o de la dependencia implicada e igualmente, con copia a la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano a través de su correo electrónico quejasyreclamos@unisucre.edu.co



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

ARTÍCULO 13o. TÉRMINO. De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, resolviéndose a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación por parte del funcionario responsable. De conformidad con los artículos 6, 9 y 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los artículos 12 y 25 de la Ley 57 de 1985 y la Ley 1755 de 2015 en sus artículos 13 y 14; las Peticiones de Interés General, Interés Particular y de Información deben dársele respuesta en un tiempo de 15 días hábiles, para las Peticiones de Consulta se dará respuesta en 30 días hábiles y las Peticiones de Consulta de Documentos y Expedición de Copias y Acceso a los Documentos Públicos se responderá en 10 días hábiles. En todo caso, siempre que los documentos solicitados no tengan carácter reservado conforme la Constitución y la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional podrán entregarse.

Con el objeto de proteger la salud y la vida de los usuarios, las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos presentadas en el Centro de Diagnóstico Médico (CDM) serán de manera oportuna y eficiente y en ninguno de los casos podrá exceder los 15 días hábiles.

PARÁGRAFO. El funcionario que reciba un derecho de petición, y sea competente para responder, tiene la obligación legal de hacerlo.

La ley 1755 de 2015 contempla la imposición de sanciones disciplinarias para los funcionarios que no tramiten los derechos de petición.

El artículo 31, contempla como falta disciplinaria la falta de atención a los derechos de petición elevados por los ciudadanos.

Dice la norma sobre la consecuencia de esa omisión:

«La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.»

ARTÍCULO 14o. CIERRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Si el cliente/usuario o ciudadano acepta la decisión o la acción propuesta, entonces esta se deberá realizar y registrar. En caso que el cliente/usuario o ciudadano no responde en el término previsto sobre la respuesta dada por la dependencia involucrada se procederá a su cierre.

**CAPITULO III
DE LOS INFORMES**

ARTÍCULO 15o. INFORMES. La Oficina de Planeación presentará a través de la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano, trimestralmente, al Rector y al Comité Coordinador de Control Interno y de Gestión de la Calidad un informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas y dicho informe deberá contener, por lo menos, la siguiente información:



UNIVERSIDAD DE SUCRE
SINCELEJO – SUCRE

RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 1607 DE 2021

"Por medio de la cual se deroga la Resolución de Rectoría No. 0157 de 2014 y se reglamenta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad de Sucre"

- a) Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones formuladas en cada período y su tendencia en la Universidad.
- b) Servicios/productos sobre los que se presenta el mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias o Felicitaciones.
- c) Tiempo promedio mensual para responder a los clientes/usuarios o ciudadanos por tipo de peticiones y Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSF).
- d) Nivel de satisfacción promedio mensual a las respuestas dadas.

ARTÍCULO 16o. **ANÁLISIS.** El Comité Coordinador de Control Interno y de Gestión de la Calidad, analizará los servicios/productos que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones. El análisis de las Peticiones, Quejas o Reclamos debe ser realizado en términos de impacto (si afecta a un proceso misional, a otro proceso o al Sistema de Gestión de Calidad), ocurrencia y de la posibilidad de corrección o acciones inmediatas por el jefe de la dependencia implicada. Para el CDM el funcionario del SIAU procesará la información de las PQRSDF recibidas y posteriormente el Comité de Calidad del CDM analizará las causas de los servicios que presentan mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Sugerencias y enviará trimestralmente un informe a la oficina de Planeación y a la Unidad de PQR y Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO 17o. **PUBLICACIÓN.** La Universidad dispondrá de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado mensualmente en la página web para que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

ARTÍCULO 18o. El Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión presentara los informes relacionados con las PQRSDF, de que tratan los artículos 54 y 76 de las Leyes 190 de 1995 y 1474 de 2011, respectivamente.

ARTÍCULO 19o. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Sincelejo, a los 18 días del mes de noviembre de 2021

Original firmado por
JAIME DE LA OSSA VELÁSQUEZ
RECTOR

	Nombres y apellidos	Cargo	Firma
Proyectó	Karin Ricardo Guerra	Coordinador Unidad de PQR	
Revisó	Angélica Álvarez Guzmán	Jefe Oficina Jurídica	
Aprobó	Jaime León de la Ossa Velásquez	Rector	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.