

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS

Acuerdo No. 006 de 2022

Consejo Directivo

**"Por medio del cual se actualiza Política para la atención de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Corporación Universitaria de Asturias"**

El presidente del Consejo Directivo de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS

En uso de sus facultades legales y estatutarias y considerando:

**CONSIDERANDO:**

Que en ejercicio de la autonomía establecida en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y la conferida por la ley 30 de 1992 a las Instituciones de Educación Superior que a la letra expresa en sus artículos 28 y 29 que las instituciones podrán "...definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, y culturales.

Que la Corporación Universitaria de Asturias, fue reconocida por el Ministerio de Educación Superior, mediante Resolución No. 1110 de 2012 del Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

Que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los cuales consagran el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Que mediante el Acta No. 002 de 2022 expedida en el Consejo Directivo se aprueba Política para la atención de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Corporación Universitaria de Asturias, de conformidad en lo expuesto en el literal k) del artículo 30 de los Estatutos.

**ACUERDA:**

Aprobar la modificación de la Política para la atención de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Corporación Universitaria de Asturias, como se detalla a continuación:

**Artículo 1.** Disposiciones generales. Establecer los mecanismos institucionales para que todo usuario tramite sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con relación a trámites y servicios ofrecidos por la Corporación Universitaria de Asturias.

**Artículo 2.** Alcance. Aplica para todos los procesos de la Corporación Universitaria de Asturias a través de los cuales se desarrollan trámites académicos y administrativos y se prestan servicios en la Institución, y por tanto los usuarios pueden radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, respecto a las consideraciones que tengan sobre la atención y el servicio que brinda la Institución.

**Artículo 3.** Definiciones. Para efectos del presente documento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Petición, Solicitudes / Información:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar ante la Corporación Universitaria de Asturias, por razones de interés general o interés particular, requerimientos respetuosos de información, consulta, solicitud de trámites financieros y académicos, y obtener respuesta de dicho requerimiento en los tiempos previstos.
  - 1.1 **Derecho de Petición:** Es toda solicitud que se presenta ante la Corporación Universitaria de Asturias, invocando en el ejercicio el derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.  
El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.
2. **Quejas o reclamos:** Cualquier expresión realizada por el usuario por medio de los canales de comunicación indicando insatisfacción con la conducta, acciones de los colaboradores, o la oposición o contrariedad en términos económicos frente a la prestación de un servicio entregado por la Corporación y que pretende sea revisado y evaluado. La Institución debe entregar respuesta en los tiempos previstos.
3. **Sugerencia:** Es la proposición, idea, indicación, que se realiza con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso.
4. **Felicitación:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de satisfacción, reconocimiento o elogio, con la conducta o la acción de los funcionarios e integrantes de la Corporación Universitaria de Asturias, el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio.

**Artículo 4.** Canales de comunicación (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Toda persona en interés particular o general podrá presentar sus requerimientos ante la Corporación Universitaria de Asturias a través de los siguientes canales dispuestos por la Institución:

#### **1 Canales Virtuales.**

- 1.1 **Página web:** Ingresando a la sección de PQR, la persona registrará sus datos personales, datos de contacto, seleccionará el tipo de requerimiento y redactará de manera específica su petición, queja, reclamación, sugerencia o felicitación.
- 1.2 **Plataforma Académica:** Ingresando a la plataforma Académica en el módulo de "Centro de Ayuda" - "Trámites Estudiantiles", la persona seleccionará el tipo de solicitud y redactará de manera específica su requerimiento.

#### 1.3 Correo electrónico:

Escribiendo al correo [servicioalestudiante@asturias.edu.co](mailto:servicioalestudiante@asturias.edu.co)



## 2 Canal Escrito.

En la "Ventanilla Única de Correspondencia" presentándose directamente en las instalaciones de la Corporación Universitaria de Asturias ubicada en la Carrera 18 Nro. 79 — 25 de la ciudad de Bogotá, Colombia; en el horario de atención lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

**Parágrafo:** Es deber del peticionario registrar en su requerimiento los datos personales y de contacto (Nombres, Apellidos, Documento de Identidad, Dirección, Teléfono o Celular y Correo Electrónico) con el fin de allegarle la respuesta y hacer un seguimiento a la misma.

## 3 Canal Telefónico.

Comunicándose a través de la línea de servicio 60-1-7956999 de la Corporación Universitaria de Asturias, en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm

**Artículo 5.** Obligatoriedad de dar respuesta. Todo colaborador de la Corporación Universitaria de Asturias que por competencia le sea remitida una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, estará en obligación notificar a Servicio al Estudiante a través de los mecanismos dispuestos para tal fin quienes registrarán y garantizarán respuesta en los tiempos establecidos.

Para las solicitudes que apliquen se notificará al estudiante o al peticionario el recibido e inicio del debido trámite con el número de días en que se dará respuesta o se dará respuesta inmediata si es procedente.

En caso de que sean remitidas felicitaciones, éstas les serán enviadas a los involucrados sólo para su conocimiento y socialización, sin que sea necesario brindar respuesta.

Las respuestas emitidas por cualquier concepto deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Oportunidad.
- ✓ Cumplimiento en tiempos de respuesta.
- ✓ Claridad en la respuesta.
- ✓ Pertinencia con lo solicitado.

La Corporación Universitaria de Asturias, emitirá respuesta al peticionario mediante el correo electrónico [servicioalestudiante@asturas.edu.co](mailto:servicioalestudiante@asturas.edu.co) siendo este el canal oficial de notificación al peticionario.

En caso de que el peticionario exija respuesta por medio escrito más no electrónico, se le enviará por correo certificado a la dirección de notificación expresada en su requerimiento.

**Artículo 6.** Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. Para todos los efectos, los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se contarán desde el día siguiente a su radicación, así:

Por regla general, el término para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es de quince (15) días hábiles. (Artículo 14 del CCA).

En caso de requerirse un tiempo mayor para emitir respuesta, la Corporación notificará al peticionario solicitando la ampliación de tiempo, la cual, en todo caso, no debe ser superior a quince (15) días hábiles. (Artículo 14, párrafo del CCA).

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deberán ser resueltas en los términos legales, en forma clara y precisa, en concordancia con lo solicitado y solucionando sustancialmente el objeto que le dio origen.

**Parágrafo:** En los casos en los que sea necesario brindar una respuesta en menor tiempo posible, se le asignará el término legal correspondiente, con la anotación “Urgente y Prioritario” con el fin de que se le proporcione un trámite preferente. (Artículo 20 del CCA).

**Artículo 7.** Peticiones anónimas. Los canales de atención dispuestos por la Institución tendrán la opción de radicar una solicitud de forma anónima de acuerdo con lo indicado en la ley 1755 de 2015 y la ley 1437 de 2011.

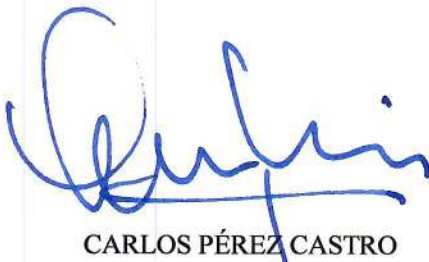
Para estos casos, el solicitante realizará la descripción de su petición o solicitud de manera clara y respetuosa y adjuntará, y de ser necesario, relatar los hechos y adjuntar la mayor información concreta y comprobable, de modo que se pueda determinar la naturaleza, alcance, urgencia y proceso a seguir.

Estas solicitudes serán atendidas por el área correspondiente de acuerdo la naturaleza de la solicitud. Por su parte, la respuesta se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**Artículo 8.** Vigencia, La presente Política rige a partir de su fecha de expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes de junio de 2022



CARLOS PÉREZ CASTRO  
PRESIDENTE



GERMÁN VILLEGAS G.  
SECRETARIO GENERAL