

DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

**EL COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL  
DE BELLAS ARTES, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y DE LA  
FUNCIÓN PÚBLICA Y,**

**CONSIDERANDO**

Que, el artículo 69 de la Constitución Nacional garantiza la autonomía universitaria y permite que las universidades puedan darse sus reglamentos y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la ley.

Que, el artículo 3 de la Ley 30 de 1992, faculta a las Instituciones de Educación Superior, entre otras cosas, para darse sus propios reglamentos, en desarrollo del principio constitucional de autonomía universitaria.

Que, el Instituto Departamental de Bellas Artes en el marco del Proyecto Educativo Institucional, promueve su desarrollo, mediante un conjunto de directrices con el propósito de orientar y facilitar el logro de sus objetivos misionales.

Que con el fin de promover la eficiencia y calidad en la gestión pública la Ley 1753 de 2015, artículo 133 que adopta el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País”, integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo (MIPG) y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.

Que el Decreto 1499 de 2017, que modifica el decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan

DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio

Que el Instituto Departamental de Bellas Artes adopto el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y estableció el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante resolución No. 056 de 2019

Que el Plan Estratégico de Desarrollo “Avanza Bellas Artes” 2017-2021, tiene como prioridad la excelencia académica a través del fortalecimiento académico y administrativo, con criterios de pertinencia y alta calidad, mediante la ejecución de programas y proyectos que apunten al cumplimiento de su misión, sus funciones, sus principios, valores y medios, alineados con el Proyecto Educativo Institucional.

Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

DECRETO 2623 DE 2009 (julio 13) por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la Ley 489 de 1998,

Que el Comité de Gestión y Desempeño del Instituto Departamental de Bellas Artes, en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO DE LA POLÍTICA.** crear una política que dinamice la gestión de trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al interior del Instituto Departamental de Bellas Artes, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas del ciudadano.

DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

**ARTÍCULO SEGUNDO. DEFINICIÓN.** La Política de gestión de peticiones, quejas y reclamos se define entonces como una política transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los a través de los diversos canales de atención estableciendo los lineamientos y protocolos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio dando cumplimiento al marco legal vigente y a los procesos del Sistema de Gestión Institucional.

**ARTÍCULO TERCERO OBJETIVOS.** Son objetivos de la política:

1. Proporcionar a los grupos de valor pertinente el acceso a un sistema de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias eficientes y efectivas.
2. Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna y efectiva a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias.

**ARTÍCULO CUARTO. ALCANCE.** El Instituto Departamental de Bellas Artes desarrollará la Política gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de procesos académicos y administrativos con programas y proyectos que faciliten la gestión institucional y la participación de la comunidad.

**ARTÍCULO QUINTO. EJES DE ACCIÓN.** Son ejes de acción:

1. Estructurar el servicio y atención a los ciudadanos de acuerdo con las políticas gubernamentales y la misionalidad de la entidad.
2. Caracterizar el ciudadano y los servicios en concordancia con la normatividad y metodologías establecidas.
3. Diseñar la prestación de servicio y los tramites de acuerdo con las políticas gubernamentales y caracterización.
4. Determinar mecanismos de atención conforme con criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.
5. Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con servicio y gubernamentales.
6. Implementar el modelo de atención conforme a las responsabilidades de la entidad y las políticas gubernamentales.

DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE  
 PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL  
 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN  
 UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

**ARTÍCULO SEXTO ESTRUCTURA FUNCIONAL.** La gestión de la política de peticiones quejas y reclamos está bajo el liderazgo la Rectoría y del apoyo permanente de la vicerrectoría administrativa y financiera, y demás líderes de procesos, con el propósito facilitar la gestión al acceso y servicios; trámites y productos institucionales, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas del ciudadano. Será responsabilidad del comité de gestión y desempeño hacer seguimiento a la aplicación de la presente política. La recepción del Instituto Departamental de Bellas Artes, será la encargada de recibir y distribuir todas las peticiones, quejas, reglamos, sugerencias y denuncias que realicen los peticionarios en el marco del proceso de atención al ciudadano.

**ARTÍCULO SÉPTIMO TIEMPOS DE RESPUESTA:** Durante la Emergencia Sanitaria por el COVID -19, el Instituto Departamental de Bellas Artes Cali, se acoge a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

<b>Categoría Documental</b>	<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	<b>Términos de respuesta en días hábiles</b> <b>Ajuste según decreto 491 de 2020</b>
Consulta	30	35
Denuncia	15	30
No competencia	5	5
Petición de Información	10	20
Petición de Interés General	15	30
Petición de Interés Particular	15	30

DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

Queja	15	30
Reclamo	15	30
Solicitud de Copias	10	20
Sugerencia	15	30
Felicitación	15	30

**ARTÍCULO OCTAVO CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

**PRESENCIALES:** Punto de Atención al Ciudadano: Es el escenario presencial dispuesto por la entidad para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada al Instituto ubicada en la Av. 2 Norte No. 7N - 66 Barrio centenario, Cali Valle del Cauca.

***Edificio conservatorio:***

1. Recepción principal.
2. Oficina Facultad de Música Conservatorio “Antonio María Valencia”
3. Oficina Facultad de Artes Visuales y Aplicadas.

***Edificio Casa Blanca:***

4. Estación de servicios Biblioteca “Álvaro Ramírez Sierra”.
5. Facultad de Artes Escénicas.

***Edificio Casa Administrativa:***

6. Tesorería.

DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

**Buzón de PQRSF:** Estos seis (6) elementos llamados buzones, se encuentran ubicados en las diferentes áreas de la institución y tienen las siguientes recomendaciones:

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos. · Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión de calidad y atención al ciudadano para ser radicados.
- Dirigir al a los líderes de cada proceso, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada según las directrices de la entidad.

**TELEFÓNICOS:**

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas, eventos, funciones y conciertos que desarrolla El Instituto Departamental de Bellas Artes. Por lo tanto, se han dispuesto la siguiente línea de atención:

- PBX con el número (57-2) 6203333 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

**VIRTUAL SITIO WEB**

[www.bellasartes.edu.co/](http://www.bellasartes.edu.co/) : Es el escenario en el que Bellas Artes ha puesto a disposición de sus grupos de interés, la información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad y del sector de educación y formación para las artes, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

La entidad ha puesto a disposición el enlace contáctenos - <https://bellasartes.edu.co/contactenos/> y el enlace de <https://bellasartes.edu.co/sugerencias-quejas-y-reclamos/> para la recepción a de PQRSF 24 horas, siete (7) días a la semana dando direccionamiento y respuesta según el caso.

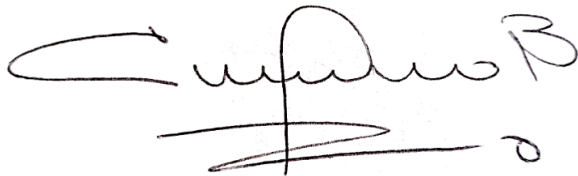
DICIEMBRE 15 DE 2021

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA DEL VALLE DEL CAUCA.**

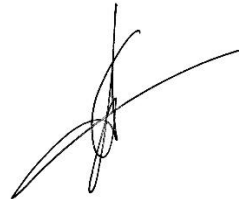
**ARTÍCULO NOVENO VIGENCIA,** La presente resolución rige desde la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Santiago de Cali, a los quince (15) días del mes de diciembre de dos mil veintiuno (2021).



**EDID CONSUELO BRAVO PEREZ**  
Presidente



**GUIOVANNY CARDENAS FLÓREZ**  
Secretario

Proyectó: Claudia Victoria Armendariz – Técnico de Calidad  
Victoria Echeverry – Profesional oficina de planeación  
Revisó: Guiovanney Alonso Cárdenas – Dirección de planeación