



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RESOLUCIÓN No.

392

DE 2016

22 FEB 2016

Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

El RECTOR DE LA UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, en uso de sus facultades legales y en especial de las conferidas por los Acuerdos 011 de 2000 y 026 de 2012, expedidos por el CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO.

CONSIDERANDO:

Que la Ley 190 de 1995, artículo 55, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determina que "(...)" las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo "(...)".

Que la Ley 1474 de 2011, artículo 76, expresa que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que dada la expedición de la Ley 1755 de 2015, "Por Medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se Sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", se hace necesario actualizar la reglamentación del trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones.

Que en mérito de lo expuesto, el Rector

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, acorde con los lineamientos de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. Principios. Las actuaciones administrativas se desarrollarán especialmente con arreglo de los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

ARTÍCULO SEGUNDO. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, sugerencias, quejas, denuncias, reclamos, interponer recursos y enviar felicitaciones.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Parágrafo Primero. DEFINICIONES:

- **QUEJA.** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud.
- **RECLAMO.** Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o acción de los servidores públicos de la Universidad Colegio mayor de Cundinamarca.
- **SUGERENCIA.** Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso, relacionado con la prestación del servicio o el desempeño de quien presta dicho servicio.
- **FELICITACIONES.** Manifestación de gratitud con la satisfacción de un servicio recibido.

Parágrafo Segundo. La Secretaría General será la encargada de realizar el recorrido a cada uno de los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, tres (3) veces a la semana. Igualmente, efectuará el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los ciudadanos formulen.

Parágrafo Tercero. Una vez presentada las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, se procederá a su radicación y traslado a la dependencia competente, de acuerdo con la naturaleza del asunto, quién atenderá la solicitud. Posteriormente, el responsable de dar respuesta dentro del término establecido en el artículo Tercero, deberá remitir dicha respuesta a Secretaría General.

ARTÍCULO TERCERO. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada; por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO CUARTO. *Presentación y radicación de peticiones.* Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o, por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de la ley 1755 de 2015.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, del número y clase de los documentos anexos, la cual tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo Primero. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo Segundo. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo Tercero. Cuando la petición se presente verbalmente, el funcionario de la respectiva dependencia que reciba dicho derecho, diligenciará el Formato "Derecho de Petición Verbal", que se publicará en el Aplicativo ISODOC y procederá a darle el trámite que corresponda.

ARTÍCULO QUINTO. *Contenido de las peticiones.* Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.

El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo Segundo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO SEXTO. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO SÉPTIMO. *Desistimiento expreso de la petición.* Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO OCTAVO. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO NOVENO. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO DÉCIMO. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. *Peticiones entre autoridades.* Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo Tercero del presente acto administrativo.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. *Falta disciplinaria.* 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 la Parte Primera de la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. Las peticiones y sus diferentes modalidades, deberán dirigirse a las siguientes dependencias:

1. **Vicerrectoría Académica:** Las relacionadas con la ejecución de las políticas académicas, Estatuto Docente y Reglamento Estudiantil.
2. **Vicerrectoría Administrativa:** Las concernientes a la ejecución de las políticas y desarrollo de las áreas Financieras, Recursos Humanos, Medio Universitario, Promoción y Relaciones Interinstitucionales, Servicios Administrativos y Recursos Físicos.
3. **Secretaría General:** Las relacionadas con los Consejos Superior Universitario, Académico, procesos de grado, procesos de elección, gestión documental y la administración de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
4. **Facultades:** Las concernientes con las actividades académicas de los programas de la respectiva facultad, información sobre los programas académicos y las decisiones de los Consejos de Facultad.
5. **Programa de Ciencias Básicas:** Las relacionadas con las áreas electivas, de complementación integral.
6. **Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo:** Las concernientes con la identificación y sistemas de proyectos, estudios de factibilidad, estadísticas, políticas de información, programación, procesamiento de datos y el sistema de gestión de calidad.
7. **Oficina de Control Interno:** Las relacionadas con el sistema de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
8. **Oficina Jurídica:** Las concernientes con conceptos jurídicos, procesos disciplinarios, representación judicial y extrajudicial de la Universidad.
9. **Oficina de Investigaciones:** Las relacionadas con los proyectos de investigación y desarrollo investigativo institucional.
10. **Oficina de Proyección Social:** Las concernientes con el desarrollo de las acciones y actividades del fortalecimiento institucional, a través de los convenios interinstitucionales.
11. **Oficina de Autoevaluación y Acreditación:** Las relacionadas con la planeación de la autoevaluación institucional, aseguramiento de la calidad académica, proceso de autoevaluación institucional y de los programas académicos.
12. **División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales:** Las concernientes con el plan editorial institucional, la divulgación y promoción de los programas académicos institucionales, movilidad académica, egresados e internacionalización.
13. **División de Recursos Humanos:** Las relacionadas con el desarrollo del talento humano, plan de capacitación, evaluación del personal docente y administrativo.
14. **División Financiera:** Las concernientes al análisis financiero, el manejo contable, preseupuestal, los pagos y giros, el manejo de cartera y reembolso.
15. **División Medio Universitario:** Las relacionadas con el desarrollo del programa de bienestar estudiantil y el programa de bienestar laboral.

16. **División de Servicios Administrativos y Recursos Físicos:** Las concernientes a las adquisiciones de bienes y servicios, registros de proveedores y contratistas, almacén, inventarios, servicios generales, seguridad y planta física.
17. **Admisiones, Registro y Control:** Lo relacionado con el proceso de admisiones, matrículas de estudiantes nuevos, registros y certificaciones de calificaciones.
18. **Recursos Educativos:** Las relacionadas con la administración de los recursos audiovisuales, reprografía y carentización institucional.
19. **Biblioteca:** Las concernientes a la presentación de los servicios bibliográficos, intercambio de publicaciones y la administración del material bibliográfico.

Parágrafo.- Las relacionadas con asuntos no previstos en el presente artículo, serán analizadas y se tramitarán de acuerdo con la naturaleza de la petición.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. Canales de Atención: La Universidad dispone de los siguientes canales de atención al usuario para que formule quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones: WEB (ISODOC), correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co, Teléfono 2418800 extensiones 120, 121 y 122 o en forma presencial en la Secretaría General.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. Cuando no sea posible identificar la dirección para dar respuesta a una petición y sus diferentes modalidades, por parte de la dependencia competente se publicará dicha respuesta en la pantalla institucional y se comunicará por escrito a la Secretaría General.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.-La Secretaría General presentará a Rectoría informe semestral sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.- La Secretaría General documentará el procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, en la Guía Metodológica diseñada para el efecto.

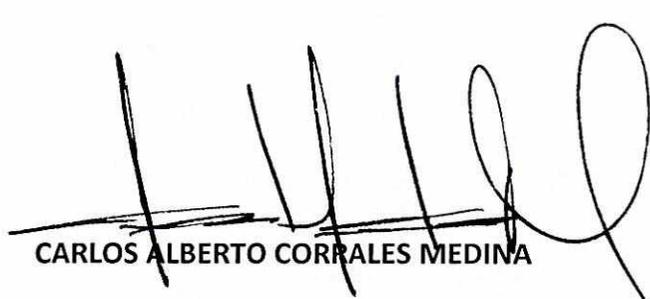
ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1478 de 2012.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Bogotá, D.C.,

22 FEB 2016

EL RECTOR,


CARLOS ALBERTO CORRALES MEDINA

Elaboró: Ana Patricia Angel Moreno - Secretaría General

Revisó: Carlos Eduardo Ortiz Rojas - Jefe Oficina Jurídica