



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

RESOLUCIÓN No. REC -278-21 (09 de septiembre de 2021)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ”

El Rector del Instituto Universitario de la Paz, en uso de sus facultades legales y reglamentarias
y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, “hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” para el derecho de petición.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el Título IV sobre "De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información" de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que mediante la Resolución REC-391-2015 expedida en Abril de 2015 se reglamentó el trámite interno de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias al interior del Instituto Universitario de la Paz –Unipaz, sin embargo en el mes de junio del mismo año se expidió la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que se considera necesario actualizar y reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en el Instituto Universitario de la Paz, incluyendo, entre otras, las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN. Esta reglamentación se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias que le corresponde resolver al Instituto Universitario de la Paz.

De acuerdo con lo previsto en el tercer inciso del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011 el trámite interno reglamentado en esta resolución no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes especiales.

PARÁGRAFO. Para el caso de los trámites y solicitudes de carácter académico regulados por los Reglamentos Internos de la Institución se continuará con lo dispuesto en ellos y/o por las Escuelas.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeia / Santander / Colombia

Página 2 de 18



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS. Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias que presenten las personas se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, veracidad, calidad, oportunidad y celeridad.

ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

- **ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos de forma preferencial según lo previsto en el artículo XX de esta resolución, sin sujeción al sistema establecido para la recepción y atención de las peticiones.
- **ATENCIÓN PRIORITARIA:** “*Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición*”. La atención prioritaria debe efectuarse respecto de 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; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.
- **AUTORIDAD:** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios, espacios o escenarios que Unipaz utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- **CARTA DE TRATO DIGNO:** Es el documento expedido y publicado por el Instituto Universitario de la Paz en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.
- **CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL:** Es el documento elaborado por el servidor público de Unipaz ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.

- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación. En la misma, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante Unipaz, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.⁹
- **FELICITACIONES:** Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos de Unipaz. En razón a que esta categoría no está incluida dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de la Institución.
- **ORIENTACIÓN:** Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en Unipaz. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.
- **PETICIÓN:** Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.
- **PETICIÓN ANÁLOGA:** Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.
- **PETICIÓN ANÓNIMA:** “Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario”. Debe “*ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad*”.
- **PETICIÓN COMPLETA:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de Unipaz, o sobre los documentos relativos a las funciones de su



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes

- **PETICIÓN INCOMPLETA:** Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe 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.
- **PETICIÓN IRRESPECTUOSA:** Aquella que contiene términos que *“resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso”*
- **PETICIÓN OSCURA:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.
- **PETICIÓN REITERATIVA:** *“Aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”*. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de Unipaz competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.
- **PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de Unipaz sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante Unipaz por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento, insatisfacción o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeia / Santander / Colombia

Página 5 de 18



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

- **SOLICITUDES ACADÉMICAS:** Son las solicitudes y trámites que realizan los estudiantes antes las diferentes autoridades académicas de la Institución: Direcciones de Escuela, Consejos de Escuela, Consejo Académico y Consejo Directivo.
- **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún, caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión de Unipaz. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la entidad, dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno.

ARTÍCULO 4°. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

- a) En interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) En interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte de Unipaz interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

PARÁGRAFO 1°. Toda actuación que inicie cualquier persona ante UNIPAZ implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

PARÁGRAFO 2°. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por UNIPAZ que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales o por normatividad interna. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

ARTÍCULO 5°. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Solicitud y/o petición de información
- Solicitud y/o petición de acceso a la información pública

U n i d o s s o m o s m á s





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

- Copia de documentos
- Consultas o Conceptos
- Peticiones de interés general
- Peticiones de interés particular
- Denuncias
- Formulación de consultas
- Quejas
- Reclamos
- Petición entre autoridades
- Solicitudes académicas especiales que no tengan trámite normativo especial.
- Interposición de recursos contra actos administrativos de Unipaz, que no tengan trámite legal y/o normativo especial

ARTÍCULO 6°. RESPONSABLES. Los funcionarios y contratistas de UNIPAZ, en todos sus niveles, son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- ✓ El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones presentadas, según el caso.
- ✓ Que las solicitudes se respondan dentro de la oportunidad, con calidad, velando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- ✓ Que la respuesta a la solicitud se ponga en conocimiento del peticionario, conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.
- ✓ Las consecuencias de sus decisiones por omisión o extralimitación de funciones.

ARTÍCULO 7°. TRATO DIGNO. Todas las dependencias y funcionarios promoverán campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos. La publicación de la carta de trato digno será de carácter obligatorio en las respectivas dependencias.

ARTÍCULO 8°. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas del que trata esta Parte Primera, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

TÍTULO II DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO I FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 9°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias podrán presentarse por escrito, a través de los

U n i d o s s o m o s m á s



SC5544-1





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

diferentes canales de atención dispuestos por Unipaz, los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 10°. CANALES DE ATENCIÓN. Los canales a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones ante Unipaz son:

1. A través la página web www.unipaz.edu.co mediante el enlace PQRSDf o el que lo sustituya, disponible en la sección de Atención al Ciudadano
2. Correo electrónico: atencionalciudadano@unipaz.edu.co.

PARÁGRAFO 1°. Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario por intermedio de, preferiblemente, correo electrónico o comunicación física que el peticionario recogerá en las Instalaciones de UNIPAZ.

Para la notificación de las respuestas por intermedio del correo electrónico y físicas, se tendrán en cuenta las disposiciones que adopte la Secretaría General.

PARAGRAFO 2°. Las solicitudes que se reciban por el Módulo PQRSDf de la página web o el correo electrónico atencionalciudadano@unipaz.edu.co, serán gestionados por la Ventanilla Única de Correspondencia y los funcionarios encargados de la misma, quienes asignarán a la Dependencia competente la respuesta a la misma. La Dependencia competente remitirá la respuesta a Ventanilla Única para que la respuesta sea enviada desde el correo atencionalciudadano@unipaz.edu.co.

CAPÍTULO II CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 12. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante UNIPAZ deberá contener, por lo menos:

- ✓ La designación, preferiblemente, de la dependencia o funcionario de Unipaz a la cual se dirige la solicitud.
- ✓ 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 del correo electrónico
- ✓ Si el peticionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica para recibir la respuesta.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ El correo electrónico del peticionario donde recibirá la respuesta.



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

- ✓ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la radicación de la petición. Las respuestas a todas las peticiones presentadas se enviarán por medio al correo proporcionado por el solicitante. Lo anterior con la excepción que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.

PARÁGRAFO 2°. Los funcionarios responsables de atender la Ventanilla Única o el funcionario que recibe la solicitud no podrán, en ningún caso, estimarla incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Los funcionarios y/o contratistas de la Entidad no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de UNIPAZ.

PARÁGRAFO 3°. Cuando la ley o la normatividad de UNIPAZ no fije un trámite especial para las peticiones, se adoptará el trámite general señalado en los Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y en la presente resolución.

PARÁGRAFO 4°. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente para atender la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

PARÁGRAFO 5°. Todos los funcionarios divulgarán y promoverán entre los peticionarios o usuarios la indicación de una dirección de correo electrónico de contacto para recibir la respuesta a sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, así como el uso del módulo de PQRSDF de la página web o el que lo sustituya.

ARTÍCULO 13. HORARIO DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias se radicarán en el mismo horario establecido para la atención al público en UNIPAZ y según el orden de llegada y el número de solicitudes.

ARTÍCULO 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeia / Santander / Colombia

Página 9 de 18



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

ARTÍCULO 15. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario de Unipaz competente para responder, 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 hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior 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, el funcionario de Unipaz competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente

ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante Unipaz con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 12 de esta resolución y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la dependencia competente de Unipaz podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o seguridad fiscal, en este caso, el funcionario competente para responder expedirá comunicación motivada, la cual se comunicará al peticionario.

ARTÍCULO 17. PETICIONES IRRESPECTUOSAS. Las peticiones irrespetuosas serán rechazadas por parte del funcionario de Unipaz que la recibe, mediante comunicación motivada con expresión concreta de las razones del rechazo.

ARTÍCULO 18. PETICIONES OSCURAS. Este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente.



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

PARÁGRAFO. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTÍCULO 19. PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de este tipo de peticiones el funcionario de Unipaz competente para responder 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 subsanen.

ARTÍCULO 20. PETICIONES ANÓNIMAS. Las peticiones anónimas se radicarán como cualquier otra y su respuesta se realizará al correo electrónico desde donde se radico la comunicación.

ARTÍCULO 21. DEPENDENCIA O FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la dependencia o funcionario de Unipaz a quien se dirige la petición no es competente resolver la solicitud, el funcionario que recibió la petición o el funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia o quien hagan sus veces, informará de inmediato al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado, se remitirá la petición a la Dependencia o funcionario competente y se enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir Dependencia o funcionario competente así se lo comunicará.

ARTÍCULO 22. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN, QUEJA, SUGERENCIA RECLAMO, FELICITACIÓN Y/O DENUNCIA. Cuando la petición sea recibida mediante el módulo PQRSDf de la página web o mediante el correo atencionalaciudano@unipaz.edu.co será responsabilidad de los funcionarios de Ventanilla Única de direccionar la petición a la dependencia o funcionario competentes.

Si la solicitud es recibida por otro medio y es competencia de UNIPAZ, el funcionario que recibe la petición deberá comunicarle al peticionario los canales autorizados para radicar su petición en un término menor a tres días hábiles o deberá remitirlo al competente para el trámite que corresponda.

El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Lo anterior por cuanto a los funcionarios y contratistas de UNIPAZ les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.



CAPÍTULO III TÉRMINOS PARA RESOLVER Y RESPUESTA A LAS PETICIONES

U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

ARTÍCULO 23. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y/o peticiones de documentos, copias o fotocopias de los mismos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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 y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia la información se entregará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Los derechos de petición de interés general donde se pide la intervención o actuación de Unipaz frente a una situación específica que afecta al público, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Los derechos de petición de interés particular donde se la persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
4. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de Unipaz, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Parágrafo 1. El funcionario que recibe la solicitud debe establecer en cual categoría, de las descritas anteriormente, se encuentra la petición y por tanto es su responsabilidad la estimación del tiempo máximo de respuesta.

ARTÍCULO 24. DERECHO DE TURNO: Los funcionarios y/o dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación, salvo prelación legal o urgencia manifiesta de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de esta resolución.

ARTÍCULO 25. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Unipaz dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el 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.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeia / Santander / Colombia

Página 12 de 18



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

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 dependencia de UNIPAZ que reciba la petición adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

PARÁGRAFO. Los formularios diseñados para diligenciar peticiones incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención prioritaria de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

ARTÍCULO 26. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 26 de esta resolución el funcionario de Unipaz competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso 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.

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el fin de resolver de fondo la solicitud del peticionario, el nuevo plazo en que se resolverá la petición no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 27. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER: Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que lo modifique o sustituya, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibídem.

ARTÍCULO 28. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones presentadas ante UNIPAZ deberá notificarse (si contra ella proceden recursos) o comunicarse al peticionario dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.

El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la radicación de las mismas por parte de UNIPAZ.

PARÁGRAFO 1°. Para el trámite de las comunicaciones y notificaciones se atenderá el trámite previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada. Tampoco, cuando se dé otro tipo de orientación según la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeia / Santander / Colombia

Página 13 de 18



SC5544-1





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

ARTÍCULO 29. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS. A estas peticiones el funcionario de Unipaz competente para responder dará una respuesta unificada que enviará respuesta a todos los que hayan formulado la petición.

ARTÍCULO 30. FORMATOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES. Para la respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias que no tengan un procedimiento especial, se podrán utilizar los formatos y plantillas institucionales publicados y avalados por el Sistema de Gestión de Calidad o la que defina el funcionario encargado de remitir la respuesta.

ARTÍCULO 31. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones serán suscritas por los jefes de las dependencias o líderes de proceso competentes, de acuerdo con sus funciones.

PARÁGRAFO. La respuesta a la solicitud realizada por intermedio del módulo de PQSRDF ubicado en la página web institucional o el que lo sustituya, se indicará que quien la suscribe es el jefe de la dependencia o líder de proceso responsable y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta y de su revisión y/o aprobación.

Los jefes de Dependencias o líderes de proceso competentes para resolver los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los funcionarios que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

ARTÍCULO 32. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de Unipaz los funcionarios de la Ventanilla Única de Correspondencia o quien reciba la solicitud, asignarán la petición a cada una de las dependencias de acuerdo con sus competencias quienes deberán dar respuesta, dentro del término previsto en el artículo 26 de esta resolución.

La consolidación de las respuestas a cargo de varias dependencias y posterior envío al peticionario, que sean gestionadas por intermedio del módulo de PQRSFD, será realizada por los funcionarios de la Ventanilla Única de Correspondencia.

ARTÍCULO 33. SILENCIO NEGATIVO. De conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición ante Unipaz sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad al funcionario de Unipaz competente para responder. Tampoco lo excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

ARTÍCULO 34. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, COPIA DE DOCUMENTOS POR MOTIVO DE RESERVA. Cuando la dependencia competente estime conveniente negar las peticiones de información y/o peticiones de documentos, copias o fotocopias de estos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado

De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución.

ARTÍCULO 35. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado ante la autoridad que invoca la reserva podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TÍTULO III

REGLAS ESPECIALES PARA CIERTAS MODALIDADES DE PETICIONES

CAPÍTULO I

PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 36. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de esta resolución, las quejas y denuncias presentadas ante Unipaz, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar donde se presenta la queja o denuncia, departamento, ciudad/municipio.
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular.

U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeia / Santander / Colombia



SC5544-1





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

3. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos, en caso de ser diferente a la ciudad de Barrancabermeja
4. Fecha y hora (estimada) de los hechos que motivan la queja o denuncia.
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos, si los anexa.

ARTÍCULO 37. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12 de esta resolución, los reclamos presentados ante Unipaz deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio donde se presenta el reclamo.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo, en caso de ser diferente a la ciudad de Barrancabermeja
3. Nombre (s) del (los) funcionario (s) que prestó (aron) indebidamente el servicio o no atendió (ron) la solicitud.
4. Descripción de los hechos ocurridos.
5. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
6. Relación de documentos, si los anexa.
7. Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

ARTÍCULO 38. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12 de esta resolución, las sugerencias y felicitaciones presentadas ante Unipaz, debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio donde se presenta la Sugerencia.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de los hechos que motivan la Sugerencia, en caso de ser diferente a la ciudad de Barrancabermeja
3. Fundamentos de la sugerencia y/o felicitación
4. Relación de documentos, si los anexa.
5. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia.

ARTÍCULO 39. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS. Para la presentación de las quejas, sugerencias reclamos, denuncias y felicitaciones se atenderá a lo dispuesto en los artículos 9° y 10° de la presente resolución.

ARTÍCULO 40. TÉRMINO DE RESPUESTA PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, Y DENUNCIAS. Salvo norma especial, el término de respuesta para las quejas, sugerencias reclamos y denuncias será el dispuesto en el artículo 23 y 26 de la presente resolución.

TÍTULO IV OTRAS DISPOSICIONES

U n i d o s s o m o s m á s



SC5544-1





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

ARTÍCULO 41. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales o en la normatividad interna, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la Ley 1755 de 2015 y las disposiciones que las modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 42. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: Se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 43. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. En caso de que el peticionario exija la entrega en físico de documentos, los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 44. EXAMEN DE EXPEDIENTES. Para el examen y expedición de fotocopias de los documentos que conformen los expedientes, deberán atenderse las disposiciones que regulan el acceso en cada caso.

ARTÍCULO 45. INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS. La Oficina de Evaluación y Control de Gestión deberá incluir en sus informes de gestión el análisis y comportamiento periódico de estas peticiones, con el fin de identificar mejoras en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

ARTÍCULO 46. IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. La Rectoría de la institución, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para el debido cumplimiento y aplicación de lo señalado en el modelo de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, desarrollado en virtud de lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o el que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 47. FACILITACIÓN DE RECURSOS. En virtud de los principios señalados en el artículo 2° en concordancia con el artículo 23 de la presente resolución, la Rectoría de la Institución, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para la optimización de la gestión oportuna de las peticiones con el fin de mitigar el riesgo de dilaciones injustificadas cuando se requiere la intervención de varias dependencias o procesos al interior de la institución.



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander
Vigilada Mineducación
NIT 800.024.581-3

ARTÍCULO 48. ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN. La Oficina de Planeación, la oficina de Evaluación y Control de Gestión y Ventanilla única se delegarán para la actualización de la documentación interna (procedimientos, formatos, formularios web) requerida para dar cumplimiento a lo dispuesto en esta resolución.

ARTÍCULO 52. VIGENCIA. La presente resolución rige desde la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Barrancabermeja, a los nueve (09) días del mes de septiembre de 2021.

OSCAR ORLANDO PORRAS ATENCIA
Rector

VºBº *Secretaria General*
Revisó Aspectos Jurídicos



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s