



RESOLUCION No. REC-391-2015  
(07 de Abril de 2015)

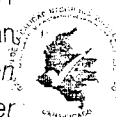
“POR LA CUAL SE REGULA EL TRAMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AL INTERIOR DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ -UNIPAZ”

EL RECTOR

Actuando en calidad de rector y representante legal del Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ, dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 32 del Código Contencioso administrativo, y en ejercicio de las funciones estatutarias legales, y,

CONSIDERANDO

1. 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 al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.
2. Que la Constitución Política en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3º establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.
3. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derecho de petición.
4. Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 dispone que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo, para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
5. Que el Decreto 1º de 1984 – Código Contencioso Administrativo- se reglamentó el uso del derecho de petición y estableció los términos para resolverlos, así como el trámite y el procedimiento a seguir. Igualmente dispuso acerca de las quejas y/o reclamos que se interponen en las entidades estatales.
6. Que el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo- deroga en su totalidad el Código Contencioso Administrativo, regulando el derecho de petición en el artículo 13 y siguientes.
7. Que mediante sentencia C 818 de 2011, la H. Corte Constitucional declaró inexequibles los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011, en efecto diferido hasta el 31 de diciembre de 2014, por cuanto los mismos versan sobre un derecho fundamental, las cuales deberán regularse a través de la Ley Estatutaria: *Por otro lado, en gracia de discusión, se podría señalar que el anterior Código Contencioso Administrativo, a pesar de contener*



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

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

*una regulación sobre el ejercicio del derecho de petición, no fue tramitado por una ley estatutaria. Sobre el particular debe tenerse en cuenta que: (i) esta regulación se trataba de una **norma preconstitucional**-Decreto Ley 1 de 1984, proferida en ejercicio de las facultades extraordinarias que le confirió el artículo 11 de la Ley 58 de 1982-, y por tanto, dentro del ordenamiento constitucional colombiano no existía la figura de las leyes estatutarias. En consecuencia, la norma fue expedida de conformidad con el procedimiento establecido para el momento de su expedición y (ii) tal y como lo ha admitido la Corte Constitucional, en principio, **la actualización estructural del contenido de un derecho fundamental, debe ser discutido en la célula legislativa a través del procedimiento estatutario**<sup>96</sup>. En este sentido, es indudable que los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, actualizan el derecho fundamental de petición, consagrado expresamente como fundamental en la Constitución Política de 1991, y reconocido igualmente por la jurisprudencia constitucional desde 1992 y (iii) fija por demás, su procedencia frente a particulares, situación no contemplada en la regulación pre-constitucional y que como se advirtió hace parte de su estructura.*

8. Que una vez vencido el plazo señalado por la H. Corte Constitucional y habiendo comenzado a operar la inexecutable de la norma que regulaba el procedimiento y trámite del derecho de petición, el H. Consejo de Estado mediante concepto N° 2243 del 28 de enero de 2015, advirtió que se debe entender la reincorporación o reviviscencia parcial y transitoria de los capítulos II, III, IV, V, VI y algunas disposiciones del capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo (CCA, Decreto Ley 01 de 1984) (denominados "Del derecho de petición en interés general", "Del derecho de petición en interés particular", "Del derecho de petición de informaciones", "Del derecho de formulación de consultas" y "De las actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de un deber legal"), desde el 1° de enero del 2015, hasta el día anterior a la entrada en vigencia de la nueva ley estatutaria.
9. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, se debe reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Institución.
10. Que en el ejercicio de la autonomía universitaria y en aras de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, se estima necesario establecer el Reglamento Interno para atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información que en tal sentido se promuevan por los ciudadanos e igualmente, sobre aquellas que por el mismo sentido se recepcionen y corresponda tramitar al interior de UNIPAZ.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

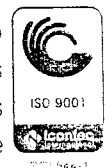
CAPITULO I

PARTE GENERAL

A

U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 9561-304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja / Santander / Colombia





UNIPAZ

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

**ARTICULO 1. Derecho de petición en interés general o particular.** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 11 y 25 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular peticiones respetuosas a las Entidades Públicas sobre las materias de su competencia. Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta Resolución. A falta de disposición expresa, se regirá con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

**PARAGRAFO 1.** En desarrollo del artículo primero, las peticiones deberán ser radicadas ante la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental del Instituto Universitario de la Paz –UNIPAZ, la cual dará traslado a la Secretaría General, quien se encargará de la asignación y re direccionamiento de las peticiones, a las oficinas competentes para dar trámite a las mismas.

**PARAGRAFO 2.** Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, mediante cualquier medio escrito, tecnológico o electrónico del cual disponga UNIPAZ, de conformidad con el artículo 6º de la Ley 962 de 2005. La presentación de recursos se admita por los medios indicados en este inciso, siempre y cuando de cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código Contencioso Administrativo.

**PARAGRAFO 3.** Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior, las peticiones y reclamos que se deseen hacer a través del internet o correo electrónico deberán dirigirse única y exclusivamente a la siguiente cuenta de correo: [atencionalciudadano@unipaz.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unipaz.edu.co) . Para que UNIPAZ proceda a dar respuesta a las peticiones mediante el uso de internet, el peticionario deberá autorizar el envío de la información o contestación de la petición, a través de este medio de manera expresa y aportar la dirección o correo electrónico en el cual recibirá la información. Toda petición queja o reclamo mediante correo electrónico deberá realizarse mediante el correo institucional para dar el trámite interno correspondiente.

**ARTICULO 2. Procedencia y contenido.** Los derechos de petición presentados ante UNIPAZ, se tramitaran en los términos de la presente resolución. Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Objeto de la petición.
4. Razones que respaldan la petición.
5. Relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
7. Lugar de notificaciones físicas y electrónicas.
- 8.

**PARAGRAFO 1.** Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales imperantes.

**PARAGRAFO 2.** Cuando la petición se presentada a través de apoderado, el interesado debe presentar el poder debidamente autenticado, y con cumplimiento de lo establecido en el Artículo 74 del Código General del Proceso.



*[Handwritten signature]*

U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561- 304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: [www.unipaz.edu.co](http://www.unipaz.edu.co)  
Barrancabermeja / Santander / Colombia



**PARAGRAFO 3.** Si quien presenta una petición verbal manifiesta no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta y el peticionario imprimirá su huella dactilar.

**ARTICULO 3. *Petición incompleta.*** Cuando una petición no se acompañe de los documentos, informaciones necesarios o no cumpliera con los requisitos contenidos en el Artículo Segundo del presente acto administrativo, en el acto de recibo se le indicaran al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

**ARTICULO 4. *Termino para resolver.*** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone del término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibido en la Entidad. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

**ARTICULO 5. *Falta de competencia y traslado.*** Si la entidad no es competente para dar solución a la petición, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro de un término de diez (10) días hábiles, a partir de la recepción si obro por escrito. Así mismo, deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

**PARAGRAFO.** En el evento que UNIPAZ, por temas coyunturales, reciba un sin número de peticiones, la entidad respetara estrictamente el orden de su presentación. Para procedimientos especiales regulados por la ley, se tenderán conforme a la misma.

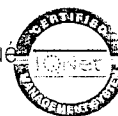
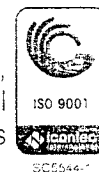
## CAPITULO II DE LA SOLICITUD DE INFORMACION

**ARTICULO 6. *Petición de la información.*** En ejercicio del derecho de petición, los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción y actividades de UNIPAZ y a que se expida copias de las mismas, salvo los que tengan reserva constitucional o legal según lo establecido en los artículos 17 y 19 del Código Contencioso Administrativo. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de dichos documentos.

**PARAGRAFO.** Harán parte de la reserva, incluso para los funcionarios de la Entidad, las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargo que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos competentes del control interno dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos. Los fallos debidamente ejecutoriados y en firme serán públicos.

**ARTICULO 7. *Procedencia y contenido.*** Las solicitudes de información se harán de idéntica forma como se efectúe el trámite para derechos de petición.

**ARTICULO 8. *Termino para resolver.*** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de responder la petición, deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con el artículo 25 de la Ley 57 de 1985, concordancia con el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.



A

U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

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

**PARAGRAFO.** Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes de la Entidad en el estado en que se encuentren, y de obtener copias y certificaciones sobre los mismos, que se entregaran en plazo no mayor de tres (3) días hábiles, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO 9. Documentos publicados.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informara la dependencia responsable de la respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, boletín o la página web en que se hizo la divulgación.

**ARTICULO 10. Documentos reservados.** UNIPAZ solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario.

### CAPITULO III DE LAS CONSULTAS O CONCEPTOS

**ARTICULO 11. Consultas o conceptos.** De conformidad con el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, los interesados podrán formular consultas o conceptos escritos o verbales en relación con la materia a cargo de UNIPAZ, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

**ARTICULO 12. Procedencia y contenido.** Las solicitudes de consulta o concepto, se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**ARTICULO 13. Termina para resolver.** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la consulta o concepto, deberá advertirlo.

**PARAGRAFO.** Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. El funcionario a resolver la consulta será advertido.

### CAPITULO IV DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**ARTICULO 14. Quejas, reclamos y Sugerencias.** De conformidad con el numeral del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público "recibir, tramitar, y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".

**ARTICULO 15. Atención de quejas, reclamos y sugerencias.** UNIPAZ resolverá las quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, que se presenten en forma verbal, por escrito o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga UNIPAZ. La atención de quejas, reclamos y sugerencias, se hará de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición de interés general o particular, para lo cual deberán interponerse ante la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental de la Institución, para su respectivo traslado a la dependencia competente.



A

U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 636 / 304 576 2211 / 6025185 / 6025419 / 6026100  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja / Santander / Colombia



UNIPAZ

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

**ARTICULO 16. Procedencia y contenido.** Las quejas, reclamos y sugerencias, se presentaran por escrito o verbalmente y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja, reclamo o denuncia.
- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.
- Descripción de la queja, reclamo o denuncia y motivos que la sustentan.
- Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja, reclamo o sugerencia.

**PARAGRAFO.** A las quejas anónimas se les dará el trámite que corresponda, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas identificables.

**ARTICULO 17. Tramites.** Las quejas, reclamos o sugerencias serán tramitados por la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental, la cual realizará el correspondiente traslado al funcionario competente. En los casos en que se presenten quejas, reclamos de actuaciones que pudieran ser constitutivas de faltas disciplinarias contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará el traslado de la misma a la Unidad de Control Interno Disciplinario, quien iniciará el trámite pertinente; si por el contrario tratase de actuaciones constitutivas de faltas penales contra funcionarios de la Institución, se correrá traslado a la Secretaría General, para que se formule e interponga ante la Fiscalía General de la Nación la denuncia a que haya lugar.

**ARTICULO 18. Terminos para resolver.** Las quejas, reclamos y sugerencias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles.

## CAPITULO V DISPOSICIONES COMUNES

**ARTICULO 19. Tramite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.** Serán recibidos siguiendo las siguientes reglas.

- a) El escrito será presentado o radicado ante la ventanilla única, de lunes a viernes dentro del horario de atención al público de la entidad, quien remitirá a la dependencia competente.
- b) De acuerdo con el inciso 3 del artículo 10 de la Ley 962 de 2005, para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Igualmente, el derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo, se entenderá atendido por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional. Si se radican en un día no hábil, los términos correrán a partir del día siguiente hábil.
- c) Los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que ingresen a UNIPAZ, a través de la página web, serán incorporados a la base de datos adoptado para el efecto, dentro del horario de atención al público y se remitirá inmediatamente al funcionaria o área de la Institución para adelantar el trámite, conforme a los procedimientos establecidos en la presente resolución.
- d) Si el peticionario así lo solicita, la respuesta puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en el escrito, bajo las condiciones y en cumplimiento de lo establecido en los artículos anteriores.
- e) Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta Resolución y se fijara un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término de diez (10) días. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejara disponible para ser reclamada por



3005441



U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561- 304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja/ Santander/ Colombia



UNIPAZ

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

- el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.
- f) Si la dependencia a quien se le asigna resolver un derecho de petición, solicitud de información, queja, reclamo o sugerencia considera que es otra dependencia de la Institución competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia, señalando las razones o motivos por los cuales realiza dicha remisión y sugerencia.

**ARTICULO 20. *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales.*** Los requerimientos verbales procederán cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir ante la ventanilla única del sistema de gestión documental, donde se elaborara el registro correspondiente y se le entregara copia impresa como constancia de la presentación.

**ARTICULO 21. *Delegación para atender los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.*** El jefe de la Oficina a la que le corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de este y de acuerdo con las funciones que su competencia, será el responsable de emitir la respuesta. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

**PARAGRAFO.** Cuando la petición lo amerite, la respuesta deberá ser consultada con la Secretaria General de Institución, dependencia que prestara el apoyo necesario a las demás dependencias si se requiriere, a su vez procurara los trámites que estime necesario resolver.

**ARTICULO 22. *Interrupción de los términos para resolver.*** Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán:

- Quando se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de UNIPAZ. La dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita y por una sola vez al interesado para que allegue.
- Mientras se cumplan los términos decretados para la práctica de pruebas de conformidad con el artículo 6º del Código Contencioso Administrativo.

**PARAGRAFO.** Los términos de respuesta se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información, de conformidad con el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO 23. *De las pruebas.*** En el curso del trámite administrativo de una petición, queja, reclamo, son procedentes todas las pruebas autorizadas por las normas legales pertinentes y están tendrán lugar a ser decretadas por petición de parte o de oficio sin formalidad de términos especiales.

**ARTICULO 24. *Impedimentos de los funcionarios.*** Como garantía de la imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario de UNIPAZ, se aplicara el procedimiento administrativo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo y además se dará aplicación a las causales de recusación previstas para los jueces en el Código General del Proceso.



ISO 9001  
Icontec  
500594-1



U n i d o s   s o m o s   m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561- 304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja/ Santander/ Colombia



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987

Gobernación de Santander

NIT 800.024.581-3

**ARTICULO 25. Desistimiento.** En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma se ordenara su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

**ARTICULO 26. Sanciones.** Cuando el funcionario competente excediera el termino para conceder la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas; ó se abstuviera de hacerlo, sin justificación alguna, se procederá a ejecutar la respectiva acción disciplinaria contra dicho funcionario, a petición de la parte interesada o de oficio, conforme lo establece la Ley 734 de 2002, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen.

**ARTICULO 27. Valor de las copias.** La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada supere un número de cinco (05) hojas. El valor de cada una será de ciento cincuenta pesos (\$150), actualizado anualmente de conformidad con el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado a favor de UNIPAZ en la siguiente cuenta:

ENTIDAD FINANCIERA	BANCO CAJA SOCIAL
NUMERO DE CUENTA	26503829500
TIPO DE CUENTA	AHORRO
NIT UNIPAZ	800.024.581-3

El correspondiente recibo de consignación, se utilizara para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas.

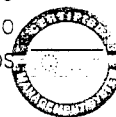
**ARTICULO 28. Horario de atención.** El horario de atención al público para los efectos de la presente resolución, será el establecido por la Rectoría mediante acto administrativo, dentro del cual se establece la jornada laboral ordinaria al interior de la entidad, la cual deberá ser informada a través de su portal electrónico para la consulta de los interesados.

**ARTICULO 29. Remisión.** Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

## CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 30. Procedencia de Recursos.** Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas sobre la materia tratada en la presente resolución, adelantadas ante UNIPAZ, procederán los recursos previstos en el Artículo 50 del Código Contencioso administrativo, con excepción de los actos expedidos por el rector de la Entidad, contra los cuales solo procederá el recurso de reposición.

**ARTICULO 31. Cumplimiento de lo dispuesto.** Los funcionarios de UNIPAZ darán estricto cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en la presente resolución, el no acatamiento de lo regulado será informado al vicerrector



U n i d o s   s o m o s   m á s





UNIPAZ

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

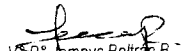
o en su defecto al Secretario General de la Institución para que obre de conformidad con lo establecido dentro de la Ley 734 de 2002.

**ARTICULO 32. Vigencia y derogatorias.** La presente resolución comenzara a regir a partir de su expedición y deroga todos los actos administrativos anteriores a la presente resolución que regularon el tramite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Barrancabermeja a los siete (07) de abril de 2015.

OSCAR ORLANDO PORRAS ATENCIA  
Rector

  
V<sup>ca</sup> B<sup>a</sup> Jenny Beltrán B.  
Secretaria General

Proyectó: Laura M. Galvis  
Doc. Apoyo Jurídico a Sec. Gral.

Transcribió: Katherine Agudelo R.  
Secretaria



U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Via Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561- 304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja / Santander / Colombia