



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

RESOLUCION N° № 1515 DE 09 NOV. 2017

“Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, especialmente las consagradas en el literal c) del artículo 25 del Acuerdo 035 del 13 de diciembre de 2005 del Consejo Superior Universitario y,

CONSIDERANDO QUE:

La Universidad Pedagógica Nacional, de conformidad con lo estipulado por la Constitución Política de Colombia, especialmente en su artículo 69, y en lo establecido en la Ley 30 de 1992 en sus artículos 3, 28, 57 y concordantes, es un ente autónomo, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, en virtud de esa autonomía, tiene la facultad de darse sus propios reglamentos bajo los lineamientos legales aplicables.

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que es un fin del Estado, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, facilitando la participación ciudadana en los asuntos públicos, por medio de la implementación de acciones tendientes a garantizar al ciudadano la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

La Constitución Política de Colombia en el artículo 23 estipuló el derecho de petición como un derecho fundamental, consistente en que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

En desarrollo de los postulados del *“Buen Gobierno”*, se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano, por lo cual, uno de los objetivos primordiales del derecho de petición es establecer una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares. Por ello, el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean peticiones, quejas, reclamos o consultas, de manera eficaz y de fondo.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, señala que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

"Educadora de educadores"

RESOLUCION N° 1515 DE 09 NOV. 2017

encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Así mismo, establece que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 "Código Único Disciplinario" señalan que son deberes del servidor público, *"Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los 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"*.

El Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC – "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio al ciudadano".

La ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–, estableció en su artículo 5 los derechos de las personas ante las autoridades, en sus artículos 6, 7 y 8 los deberes de las personas y de las autoridades en su relación con los administrados.

Así mismo, el CPACA en sus artículos 13 a 33, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, estableció las reglas sobre derecho de petición ante las autoridades y organizaciones e instituciones privadas.

El Decreto - Ley 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos, trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* indica el uso de los medios electrónicos en la optimización de los trámites ante la administración pública, y establece que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos que los trámites se adelanten sin dilaciones injustificadas.

El Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 "Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y el Derecho", reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

www.upn.edu.mx

RESOLUCION N° 1515 DE 09 NOV. 2017

presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo.

La Universidad Pedagógica Nacional requiere adecuar sus procedimientos a los lineamientos fijados para la atención de las solicitudes elevadas ante la administración, los Decretos anti trámites, anticorrupción, el CPACA, y demás normatividad aplicable.

Además, requiere establecer los medios para el acceso de los particulares a la información que ella produce y administra, buscando potenciar la participación social, la construcción colectiva, la atención de las necesidades de los usuarios y garantizar los medios efectivos para que éstos ejerzan sus derechos, y dar cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 4 de 3 de abril de 2012 "Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política de cero papel en la Administración Pública" que consiste en la sustitución de flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, sin perjuicio del cumplimiento de lo estipulado en el Acuerdo 060 de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, la Ley 962 de 2005, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012.

Lo anterior con el fin de generar mayor eficiencia administrativa e impacto positivo en el medio ambiente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1º. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto establecer los lineamientos, plazos y procedimientos internos de la Universidad para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, denominado PQRSFD, con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la UNIVERSIDAD y sus usuarios, garantizándoles el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición que les asiste, con el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en aras de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

ARTÍCULO 2º. Definiciones. Para efecto de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes:

2.1 Petición. Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes por razones de interés general o particular y obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la



RESOLUCION Nº 1515 DE 09 NOV. 2017

misma. Las peticiones podrán interponerse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos.

2.1.1 Petición en interés general. Acción que ejercen los usuarios mediante la expresión escrita, verbal o por medios electrónicos ante la UNIVERSIDAD, para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta intereses colectivos.

2.1.2 Petición en interés particular. Acción que ejerce un usuario mediante la expresión escrita, verbal o por medios electrónicos ante la UNIVERSIDAD, para solicitar la resolución de fondo de una situación que lo afecta de manera individual, el reconocimiento o restablecimiento de sus derechos particulares, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

2.2 Queja. Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, de uno o varios servidores de la UNIVERSIDAD, que se cometan en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

2.3 Reclamo. Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, que eleva el usuario para exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

2.4 Sugerencia. Recomendación o insinuación que hace un usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y/o racionalizar los recursos disponibles para su prestación. Tiene por objeto expresar un deseo o dar una información a la UNIVERSIDAD sobre determinado asunto, con el propósito que ésta tome ciertas medidas a nivel individual o colectivo, coadyuvando a una mejor prestación del servicio.

2.5 Felicitación. Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la UNIVERSIDAD está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de gratitud, satisfacción o reconocimiento del usuario a la actividad que realiza un funcionario o una dependencia de la Universidad.

2.6 Denuncia. Es poner en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la Universidad, para que se adelante la misma.



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

~~Educación de Calidad~~

RESOLUCION N° 1515 DE 09 NOV. 2017

CAPÍTULO II

PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSFD

ARTÍCULO 3º. Peticiones verbales. De conformidad con el artículo 15 del CPACA sustituido por el artículo 1º de la ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma. Si el usuario solicita constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

De conformidad con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen un dialecto oficial o que maneje lenguaje de señas que interpongan PQRSFD, se dejará constancia de la misma y grabará la petición en video, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Cuando la petición se presente verbalmente esta deberá efectuarse en la Secretaría General, dependencia encargada de atender dicho asunto en la UNIVERSIDAD. El servidor público que lo atienda le facilitará un formato para que presente su PQRSFD y le solicitará, cuando sea posible, que la firme; le indicará los requisitos que debe contener la PQRSFD, y le dará un radicado que será asignado por el Grupo de Archivo y Correspondencia, mediante el cual, el usuario podrá dar seguimiento al trámite.

Si el usuario se niega a diligenciar el formato estandarizado de PQRSFD, el funcionario o servidor que lo atienda, deberá diligenciarlo en forma inmediata y concisa, conforme a los requisitos señalados en el artículo 16 del CPACA sustituido por el artículo 1º de la ley 1755 de 2015 y el Artículo 2.2.3.12.3. del decreto 1166 de 2016, y le solicitará al peticionario, cuando sea posible, que la firme. Si el peticionario lo requiere, deberá suministrarse copia de la misma.

Si la PQRSFD verbal es presentada ante un funcionario que no pertenezca a la Secretaría General, tiene el deber de reportarla al responsable del Sistema de PQRSFD, a través de la oficina de Archivo y Correspondencia quien asignara el radicado y trámite a la Secretaria General, el cual debe comunicarse al peticionario para que pueda realizar el seguimiento del trámite y dejará en la constancia de recepción de la petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

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



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de educadores

RESOLUCION N° № 1 5 1 5 DE 09 NOV. 2017

PARÁGRAFO 1°. El servidor público que atienda la PQRSFD verbal deberá solicitar al usuario la información del medio por el cual desea recibir respuesta, dejando constancia de ello.

ARTÍCULO 4°. Peticiones escritas. De conformidad con el artículo 15 del CPACA sustituido por el artículo 1° de la ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, las cuales deberán contener como mínimo los requisitos exigidos en el artículo 16 del CPACA sustituido por el artículo 1° de la ley 1755 de 2015 o podrán diligenciarse en el formato establecido por la UNIVERSIDAD. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El peticionario deberá presentar la PQRSFD en la ventanilla de correspondencia de la Universidad Pedagógica Nacional, donde el funcionario responsable de recibirla, le dará un número de radicado en el aplicativo de Gestión Documental correspondiente y la remitirá a la Secretaría General para el trámite respectivo.

La PQRSFD podrá ser depositada en los buzones ubicados en las diferentes instalaciones.

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, y del número y clase de los documentos anexos, 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. Este trámite no causará costo alguno al peticionario.

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

PARÁGRAFO 1. En el 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 2. La UNIVERSIDAD no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.



RESOLUCION N° № 1 5 1 5 DE 0 9 NOV. 2017

CAPITULO III

TRÁMITE

ARTÍCULO 5º. En materia de PQRSFD, la Secretaría General cumplirá las siguientes funciones:

a) Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, presentadas por los usuarios a través del Sistema de PQRSFD, o las que a través de este reporten las dependencias que las reciban.

b) Analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas, remitirlas a la dependencia correspondiente para su respectiva atención y contestación dentro de los términos establecidos.

c) Implementar las técnicas necesarias para la adecuada recepción, verificación de requisitos, trámite y resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se alleguen.

d) Efectuar el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se reciban, mediante mecanismos que permitan el logro de una pronta y oportuna respuesta a las solicitudes, conforme a los términos y procedimientos legales.

e) Presentar informe trimestral a la Rectoría sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas y remitir copia a la Oficina de Control Interno para el seguimiento de las mismas.

f) Brindar la asesoría que el usuario requiera en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

g) Solicitar a la jefatura de la dependencia competente, implementar las acciones correctivas necesarias, según el caso.

ARTÍCULO 6º. Para la recepción y trámite de las PQRSFD, la Secretaría General tomará en cuenta las siguientes reglas:

a) Una vez recibidas las PQRSFD, la Secretaría General procederá a su registro en la base de datos que para tal fin se defina.

b) Una vez recibida y evaluada la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia, la Secretaría, dará traslado de la misma al funcionario o dependencia competente.



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Educadora de Educadores

RESOLUCION N° № 1 5 1 5 DE 0 9 NOV. 2017

c) Las quejas que involucren a algún funcionario de la UNIVERSIDAD, serán remitidas al jefe de la dependencia correspondiente en la cual ejerza sus funciones. Si ésta da lugar a investigación disciplinaria, dicha dependencia deberá poner en conocimiento a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para que adelante el trámite pertinente.

d) Será de carácter reservado, aquella información que por ley así se establezca.

e) 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 y lo dispuesto en el Manual de Política Interna y Procedimientos del Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional.

ARTÍCULO 7°. Término. Por regla general, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción por parte de la UNIVERSIDAD. En todo caso, No obstante, el funcionario o dependencia competente, deberá dar respuesta al peticionario dentro de los términos de ley según el tipo de petición e informará de manera inmediata a la Secretaría General sobre la gestión cumplida, so pena de sanción disciplinaria.

CAPITULO IV

COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LAS PETICIONES

ARTÍCULO 8°. Será competente, aquel funcionario o dependencia que de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el Manual de Funciones, le esté asignado el asunto sobre el cual versa la petición.

ARTÍCULO 9°. Respuesta a PQRSFD. El funcionario o servidor competente para atender la PQRSFD deberá dar respuesta a la solicitud planteada de manera oportuna, adecuada y efectiva para la definición del caso respectivo, dentro de los términos establecidos en la ley.

Cuando esta respuesta implique más de dos dependencias se debe unificar y la emitirá la dependencia que tenga mayor número de puntos por responder en la solicitud.

ARTÍCULO 10°. Publicación y notificación. Los actos administrativos de carácter general, serán de cumplimiento obligatorio una vez publicados en la página web de la Universidad.

Las respuestas a las PQRSFD que ostenten el carácter de actos administrativos particulares deberán surtir la citación para diligencia de notificación personal, de conformidad con el artículo 68 del CPACA o la norma que lo modifique o adicione.



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL

Formadora de educadores

RESOLUCION N° № 1 5 1 5 DE 09 NOV. 2017

La notificación por correo electrónico procederá siempre y cuando el interesado acepte o autorice expresamente ser notificado de esta manera, en cumplimiento del artículo 56 del CPACA.

El funcionario o servidor competente para resolver la PQRSFD deberá remitir vía correo electrónico, escaneada, la respuesta a la misma al Sistema PQRSFD de la Secretaría General.

ARTICULO 11°. Expedición de copias de documentos. Para la expedición de copias de documentos que reposen en la UNIVERSIDAD, el valor será del 0.02 por ciento del salario mínimo legal mensual vigente por cada página fotocopiada sin perjuicio de lo establecido en la Resolución 0009 de 2002 o la que haga sus veces. Sólo se cobrará si el número de páginas es de diez (10) o más. Para tal efecto se le indicará o se le requerirá al peticionario que previo a la entrega de las copias requeridas deberá cancelar el valor de las mismas de acuerdo con el procedimiento establecido por la Tesorería de la UNIVERSIDAD. Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante del pago del número de copias solicitadas, se procederá a su entrega, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

PARÁGRAFO 1. No procederá el cobro de las copias cuando la petición provenga de un ciudadano que se encuentre en situación de desplazamiento o para evitar un perjuicio irremediable, circunstancias que deberán ser probadas sumariamente por el peticionario, y siempre que sea una solicitud razonada y justificada. O cuando la expedición de copias haya sido decretada por una autoridad judicial.

ARTÍCULO 12°. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Se rechazarán por escrito las peticiones cuando se utilicen expresiones irrespetuosas o desobligantes como amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, entre otras. El funcionario o servidor que rechace la PQRSFD deberá dirigir al peticionario una comunicación en la que señalará expresamente la razón por la cual no se atiende la petición.

ARTÍCULO 13°. Vigencia. Los lineamientos contenidos en la presente Resolución rigen a partir de la fecha de su publicación en la página web y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 0136 del 10 de febrero de 2016.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

09 NOV. 2017

Dada en Bogotá D. C.,

ADOLFO LEÓN ATEHORTÚA CRUZ

Rector

Proyectó: Helberth Augusto Choachi González - Secretario General
Revisó: Leovigildo Latorre Flórez - SGR
Doctora Angélica del Pilar Torres Agudelo - Jefe Oficina Jurídica