



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**, en ejercicio de las atribuciones Constitucionales, Legales y Estatutarias, y,

### CONSIDERANDO

Que los artículos 23º.- y 74º.- de la Constitución Política de Colombia consagran 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 a acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la ley;

Que la Constitución Política, en el artículo 209º.- y el Código Contencioso Administrativo en su artículo 3º, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55º.- establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34º.-, numeral 19 expresa como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que la Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.- inciso 3º determina que “...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública... .”;

Que los organismos gubernamentales deben emitir la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por la inadecuada prestación de los servicios a su cargo;

Que es deber del Rector de la Universidad Popular del Cesar, en su carácter de Nominador y Representante Legal de la Institución, emitir el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Institución,

Que por lo antes expuesto,



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

#### RESUELVE

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1º.** Expídase el presente Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a las diferentes dependencias y a los funcionarios de la Institución frente a estas acciones a cargo de la Universidad.

**ARTÍCULO 2º.-OBJETIVO DE ESTE REGLAMENTO INTERNO.** Este Reglamento Interno tiene como finalidad implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las normas internas de la Institución. Igualmente se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y Lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión y la posibilidad de hablar un lenguaje común en este ámbito. La implantación de los procesos que se describen en esta Resolución generará mejoras institucionales en los siguientes aspectos:

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas.
- Incrementar la capacidad de la Universidad para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los peticionarios o quejosos y de la misma Institución.
- Mejorar la habilidad de la Universidad para identificar las tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.
- Proveer la base para la revisión y análisis continuo de los procesos de tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, determinar la forma para su resolución y adoptar los procesos de mejora continua que sean necesarios.

**ARTÍCULO 3º.-CAMPO DE APLICACIÓN.** Los procedimientos contenidos en la presente Resolución, son aplicables a todas las Dependencias que conforman la estructura orgánica de la Universidad Popular del Cesar y a los Servidores Públicos que en virtud de sus labores tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas en la Institución.

**ARTÍCULO 4º.- PRINCIPIOS ORIENTADORES.-** Las actuaciones de los Servidores Públicos de la Universidad Popular del Cesar que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público y se desarrollarán de acuerdo con los principios de transparencia,



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º.- del Código Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública. Igualmente, se apoyarán en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la Universidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal. Las dudas que surjan en la interpretación de las normas sobre la materia, deberán aclararse o subsanarse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal, de manera que se cumpla con la garantía constitucional del debido proceso y se respeten el derecho de defensa y la equidad.

**PARÁGRAFO.-** En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la Universidad Popular del Cesar.

## CAPITULO II

### ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

**ARTÍCULO 5º.-CLASIFICACIÓN.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general.
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular.
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información.
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas.
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997.
- g) Por las autoridades oficiosamente competentes.

## CAPITULO III

### DEFINICIONES Y ALCANCE DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS

**ARTÍCULO 6º.- DEFINICIONES.** Para efectos de interpretación de la presente Resolución, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente y finalmente su sentido natural y obvio según el uso general de los mismos. El glosario de términos desarrollado a continuación, es parte integral del presente Reglamento, lo complementa y permite dar claridad a la interpretación de la norma.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**Petición.** Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

**Derecho de petición en interés general.** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

**Derecho de petición en interés particular.** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Universidad. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Universidad Popular del Cesar, deberán contener además de la información señalada en el artículo 9º.- de la presente resolución, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y con este reglamento.

Las distintas dependencias de la Universidad tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

**Derecho a la información.** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias. La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad.

**Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal.** Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

**Actuaciones administrativas iniciadas de oficio.** Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un tercero o particular.

**Queja y Reclamo.** Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Universidad Popular del Cesar.

**Reclamante o Quejoso.** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.

**Queja.** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Cliente.** Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**ARTÍCULO 7º.-FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Universidad. En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente. Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público. Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

En los términos previstos por el artículo 25º.- del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Universidad de las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

#### CAPITULO IV

#### LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 8º.-PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.** Cualquier Ciudadano podrá hacer peticiones respetuosas ante la Universidad Popular del Cesar, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.

**ARTÍCULO 9º.-PETICIONES ESCRITAS.** Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de la Universidad Popular del Cesar en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad del solicitante o su apoderado.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos anexos o probatorios que se adjunten.
8. La firma del peticionario.

**PARÁGRAFO:** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

**ARTÍCULO 10º.- PETICIONES VERBALES.** La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Universidad, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a la Ley y a este reglamento deban presentarse por escrito.

#### CAPITULO V

#### TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

**ARTÍCULO 11º.- FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIOS.** Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la dependencia de la Universidad que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que éste delegue.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**PARÁGRAFO:** En los términos previstos por el artículo 5º del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

**ARTÍCULO 12º.- TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO.** Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la presente resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

**ARTÍCULO 13º.- FUNCIONARIO INCOMPETENTE.** Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia de la Universidad que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y dé respuesta de la misma en los términos de este reglamento.

## CAPITULO VI

### TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

**ARTÍCULO 14º.- FUNCIONARIO COMPETENTE.** Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia La Oficina de Archivo y Gestión Documental, donde serán radicadas y se le devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

**ARTÍCULO 15º.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.** El horario ordinario de atención al público en las dependencias de la Universidad será de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. Sin embargo, las ventanillas de atención de las diferentes dependencias podrán establecer horarios de atenciones especiales o de jornada continua, los cuales se darán a conocer con la debida publicidad.

**ARTÍCULO 16º.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones presentadas ante la Universidad para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información establecida en el artículo 9º.- de la presente resolución.

**ARTÍCULO 17º.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al examinar una petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario los requisitos que hagan falta, para que los presenten y procedan de conformidad.

**PARÁGRAFO 1º.** Los funcionarios de la Universidad no podrán exigir a un peticionario documento que reposen en los archivos de las dependencias de la institución, o documentos a los que ellos no puedan acceder de alguna manera.

**PARÁGRAFO 2º.-** Las peticiones escritas y verbales elevadas ante la Seccional o Sedes Regionales que no puedan ser atendidas de manera directa por el respectivo Vicerrector o Coordinador de la Sede, serán remitidas de manera inmediata a la Oficina de archivo y Gestión



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

Documental de la Sede principal de la Universidad en la Ciudad de Valledupar para que se defina la dependencia competente para tramitarlas.

**ARTÍCULO 18º.- PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO NO COMPETENTE PARA DECIDIR.** Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla por escrito al competente en forma inmediata y así se lo hará saber también por escrito al interesado. A partir de la fecha de recibo de la petición por parte del funcionario competente, los términos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

**ARTÍCULO 19º.- DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIO.** El Jefe de la dependencia correspondiente deberá atender las peticiones o podrá designar en forma inmediata el funcionario que deba conocerlas y resolverlas, indicándole el término para atenderlas Si del estudio preliminar de una petición se deduce que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario con la mayor brevedad.

**ARTÍCULO 20º.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Universidad sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.
2. Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, se resolverá en diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.
3. Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 29º del Código Contencioso Administrativo.
4. Si se trata de formulación de consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**PARÁGRAFO:** La respuesta de las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

1. Oportunidad.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

**ARTÍCULO 21º.- INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.** Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Universidad, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

1. Requerimiento para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. Motivos de fuerza mayor debidamente sustentados.
4. En los demás casos previstos en la ley.

**ARTÍCULO 22°.- SOLUCIÓN DE LA PETICIÓN.** Una vez suscrita la respuesta, se realizará su radicación en términos reglamentarios y en forma inmediata se enviará al peticionario, con lo cual se da solución a la petición.

**ARTÍCULO 23°.- PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR.** La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Universidad, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

**ARTÍCULO 24°.- PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Universidad, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de la dependencias involucradas para que de manera simultánea resuelvan lo pertinente.

**ARTÍCULO 25°.- TRAMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES.** Todas las dependencias de la Universidad, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones que les han sido asignadas por las normas legales y por las internas de la Institución.

**ARTÍCULO 26°.- PETICIONES INSUFICIENTES.** Si las informaciones o documentos que proporciona un peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente lo requerirá para el efecto por una sola vez, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.

**PARÁGRAFO:** El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en la presente resolución.

**ARTÍCULO 27°.- DESISTIMIENTO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no se dar respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**ARTÍCULO 28°.- PETICIONES IMPROCEDENTES.** Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole del hecho al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**ARTÍCULO 29°.- INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES.** La falta de atención a las peticiones de que trata este reglamento, la inobservancia de los principios consagrados en esta Resolución y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

#### CAPITULO VII

#### SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 30°.- INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL.** La Rectoría, las Vicerrectorías, las Decanaturas, los Directores de Departamento y los Coordinadores de las Sedes Regionales, están obligados a mantener informados a los usuarios sobre la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos de la Universidad, según los manuales, normatividad de la Institución, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre la Universidad de conformidad con las normas vigentes y a orientar sobre la estructura y funciones generales de la Institución.

**PARÁGRAFO:** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Artículo, todas las dependencias de la Universidad, deben mantener la información actualizada sobre los temas y asuntos que les correspondan atender.

**ARTÍCULO 31°.- INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Universidad Popular del Cesar y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o la Seguridad Nacional. Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días hábiles. 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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**ARTÍCULO 32°.- DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS.** La dependencia competente de la Universidad, sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario, como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el Parágrafo del artículo 8º del Decreto Ley 262 del año 2000. Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción, para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 57 del año 1985. Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

**ARTÍCULO 33°.- PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL.** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Universidad, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

**PARÁGRAFO 1º.** - El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**PARÁGRAFO 2º.** - La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Universidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28º.- de la Ley 594 del año 2000.

**ARTÍCULO 34º.- PETICIONES DE PERIODISTAS.** Las peticiones sobre expedición de copias de documentos formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán de manera preferencial.

**ARTÍCULO 35º.- LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS.** La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la respectiva dependencia.

**ARTÍCULO 36º.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias trate sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

**ARTÍCULO 37º.- PLAZO PARA DECIDIR.** Las diferentes dependencias de la Universidad, deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

**ARTÍCULO 38º.- CERTIFICACIONES.** Las normas consignadas en el presente capítulo serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Universidad o sobre hechos de los cuales la Institución tenga conocimiento.

**ARTÍCULO 39.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas. Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo 44º.- del Código Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO:** Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el respectivo expediente.

**ARTÍCULO 40º.- RECURSOS.** Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en su artículo 50º.- y siguiente.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo dispone el artículo 47º.- del Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 41º.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 30º.- del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

### CAPITULO VIII

#### EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS

**ARTÍCULO 42º.- EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS.** Las copias solicitadas serán expedidas por la Universidad, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado por la respectiva Dependencia, cuando el número de copias o fotocopias solicitadas sea superior a tres (3) hojas tamaño carta u oficio. Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

**ARTÍCULO 43º.- VALOR DE LAS FOTOCOPIAS.** El valor de cada fotocopia será fijado por la respectiva Dependencia, de acuerdo con el valor de este servicio en el mercado. Las fotocopias solicitadas por funcionarios de la rama jurisdiccional o por otras entidades del Estado en ejercicio de sus funciones serán gratuitas.

**PARÁGRAFO 1º.-** El valor de las copias, deberá ser cancelado previamente por el interesado en el Grupo de gestión de la Tesorería de la Universidad o en la Dependencia que se designe para el efecto. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las copias.

**PARÁGRAFO 2º.-** Ningún servidor de la Universidad podrá eximir del pago de las copias a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la Universidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...".

### CAPITULO IX

#### CONSULTAS

**ARTÍCULO 44º.- FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

**ARTÍCULO 45º.- REQUISITOS DE LAS CONSULTAS.** Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los artículos 9º.- y 10º.- del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

#### CAPITULO X

##### TRÁMITE DE LAS CONSULTAS

**ARTÍCULO 46°.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS.** El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos de la Universidad no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25°.- del Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 47°.- FUNCIONARIOS COMPETENTES.** Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la respectiva dependencia o el funcionario a quien éste delegue, el cual debe ser competente para conocerlas, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

#### CAPITULO XI

##### QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 48°.- COMPETENCIA FUNCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** La Secretaría General de la Universidad, a través de los servidores públicos designados para el efecto, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión institucional por parte de la Universidad o de sus funcionarios.

**ARTÍCULO 49°.-** Delegase en el Secretario General de la Universidad, la función de recibir a nombre de la Institución las quejas y reclamos formulados por los ciudadanos, para lo cual deberá ejercer las siguientes funciones:

- Dirigir, programar, coordinar y controlar los procedimientos para la recepción y trámite de las quejas y reclamos cumpliendo lo dispuesto sobre la materia en las disposiciones legales y en este reglamento.
- Dirigir y coordinar las funciones desempeñadas por el personal a su cargo para el desarrollo de las funciones relacionadas con la recepción y trámite de las quejas y reclamos.
- Vigilar que los términos procesales en materia de quejas y reclamos se cumplan en debida forma.
- Presentar informes periódicos al Rector sobre la cantidad de quejas y reclamos recibidos, servicios sobre los que se presenta la mayor frecuencia de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la Universidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

- Asegurarse de que exista un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja o reclamo que se considere significativa.
- Presentar un informe trimestral a la Comisión de Lucha Contra la Corrupción de la Presidencia de la República, sobre las principales quejas y reclamos recibidos, así como la solución dada a los mismos.
- Garantizar efectividad en la comunicación con los usuarios para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta la Universidad, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se reciban en la Institución y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de una línea telefónica de servicio gratuito, que estará disponible para que los miembros de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las funciones y atribuciones de la Universidad.
- Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas y reclamos para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que se mejora continuamente.
- Informar a los miembros de la comunidad universitaria y a los ciudadanos en general, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización de la Universidad.
- Las demás que le sean asignadas o que se requieran para el ejercicio de las funciones que se le asignan en esta materia.

**ARTÍCULO 50°.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de una línea gratuita de atención al ciudadano, por email o a través de la página Web de la Universidad. En sus quejas y reclamos los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o de la Dependencia contra quien se dirige la queja o reclamo y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o de la Dependencia contra quien se dirige la queja o reclamo.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se sustenta o apoya.
5. La relación de los documentos soporte de la queja o reclamo que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.
7. Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

#### **“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**PARÁGRAFO:** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65º.- del Código de Procedimiento Civil. No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

### CAPITULO XII

#### TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 51º.- TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación en la Secretaría General, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

**ARTÍCULO 52º.- TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE.** Las quejas y reclamos serán recibidos por la Secretaría General a través de los servidores públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberá remitir a la Secretaría General de la Universidad, para su seguimiento y control. Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria contra algún Servidor Público de la Universidad, se dará traslado por parte del funcionario que la esté conociendo, a la respectiva Oficina de Control Disciplinario Interno de la Universidad, para que se adelante el trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 53º.- QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES.** Los servidores públicos de la Secretaría General encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**ARTÍCULO 54º.- TÉRMINO.** Las quejas y reclamos radicados de manera reglamentaria se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta. Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

**ARTÍCULO 55º.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si la información o documentos que proporcione el quejoso al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, pero, en adelante, los funcionarios no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos documentos que dispongan.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**ARTÍCULO 56°.- DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja o reclamo, si hecho el requerimiento de aportar nuevos documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia de la Universidad que lo esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público o el particular de la Institución.

**ARTÍCULO 57°.- DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.

**ARTÍCULO 58°.- NORMAS APLICABLES.** En todo caso, de conformidad con el artículo 55°.- de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

## CAPITULO XIII

### DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 59°.- INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS.** Las investigaciones disciplinarias originadas en quejas, reclamos, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, por la Universidad, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y en las demás normas internas que lo reglamenten o complementen para su aplicación en la Institución, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33°.- de la Ley 190 de 1995.

**ARTÍCULO 60°.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES FUERA DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD.** Los interesados que residan en una ciudad diferente a la sede relacionada con su petición, pueden presentar sus peticiones en la sede de la Institución más cercana al lugar de su residencia.

**ARTÍCULO 61°.- UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, la Universidad podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas. Igualmente, la Universidad contará con una línea gratuita de atención permanente para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, cuyo número se divulgará ampliamente.



# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Nit.892300285-6

## RECTORIA

---

### RESOLUCION No. 2511 del 5 de diciembre de 2008

**“Por el cual se expide el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar”**

**ARTÍCULO 62°.- DERECHO DE TURNO.** En el trámite de las peticiones radicadas ante la Universidad, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Rector de la Universidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

**ARTÍCULO 63°.- OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 64°.- MANUAL PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS.-** La Rectoría de la Universidad, mediante Resolución motivada adoptara el Manual para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas, que deberá contener:

♣ Los procedimientos fijados en la Ley, en las normas concordantes y en esta Resolución para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, Reclamos y consultas.

♣ La definición de las actividades complementarias para el trámite de Peticiones, quejas, reclamos y consultas, como son: Recepción, Evaluación, Investigación, Respuesta, Control y Seguimiento.

♣ Los anexos técnicos que establecen los modelos de las actuaciones que rigen el procedimiento de recepción y el trámite de peticiones, quejas, Reclamos y consultas.

**ARTICULO TRANSITORIO:** La Secretaría General comenzará a ejercer las funciones establecidas en la presente Resolución, una vez se establezca, por parte del Consejo Superior, la planta de personal necesaria para su adecuada ejecución.

**ARTÍCULO 65°.- VIGENCIA Y DEROGATORIAS.-** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Valledupar, a los

**JOSE GUILLERMO BOTERO COTES**

**Rector**