



RESOLUCION No.      FECHA: 10 7 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR,**

En uso de sus facultades legales y estatutarias; y las conferidas en el literal G del artículo 1° del Acuerdo N° 011 del 2022 expedido por el Consejo Superior Universitario

**CONSIDERANDO:**

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

Que el **artículo 209 de la Constitución Política Colombiana**, en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 1 de la Ley 1437 del 18 de enero del 2011, determinan que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el **artículo 55 de la Ley 190 del 06 de junio de 1995**, 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 el **numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 del 28 de enero de 2019** “Código General Disciplinario”, expresa como uno de los deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el **inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 del 08 de Julio del 2005**, 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 mediante el **Decreto 19 del 10 de enero del 2012**, se dictaron las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que mediante el **Acuerdo No. 008 del 13 de abril del 2015**, emanado del Consejo Superior Universitario, se creó la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, con el fin de fortalecer los procesos antes descritos de manera eficiente y oportuna para garantizar el servicio en dichos contenidos por la Universidad Popular del Cesar en armonía con los principios de transparencia y moralidad pública.



RESOLUCION No.      FECHA: 07 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

Que mediante la **Ley 1755 del 30 de junio del 2015**, se reguló el Derecho Fundamental de Petición, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por lo que es necesario actualizar el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar.

Que el **Acuerdo 03 de 17 de febrero de 2015**, se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.

Que el **Decreto 1166 de 2016. Artículo 2.2.3.12.2**. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.

Que mediante **Resolución 754 del 8 de abril de 2016**, se expidió el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad Popular del Cesar.

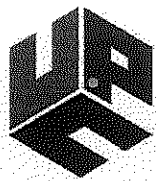
Que la Universidad Popular del Cesar, mediante **Resolución 562 de 20 de marzo de 2018**, artículo 1° Adopta el Aplicativo Orfeo como el Sistema de Gestión Documental para la recepción, producción, trámite, consulta y disposición final de los documentos que se Gestionan en la Universidad Popular del Cesar

Que la **Ley 2080 del 25 de enero de 2021**, promueve el uso de los medios tecnológicos o electrónicos para presentar peticiones obtener información oportuna de conformidad como las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

En mérito de lo expuesto, el Rector de la Universidad Popular del Cesar,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: EXPEDICIÓN.** -Expídase el presente Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Y Denuncias (PQRSD), 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.



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

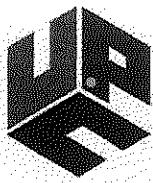
**ARTÍCULO 2º: OBJETIVO DE ESTE REGLAMENTO INTERNO.-** Este Reglamento tiene como finalidad, implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas ante la Universidad Popular del Cesar, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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 implementación de los procesos que se describen en esta Resolución generará mejoras institucionales en los siguientes aspectos:

En todo caso, se deberá permitir la recepción de quejas o denuncias anónimas en los términos del formulario referido anteriormente.

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Incrementar la capacidad de la Universidad para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), 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, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), 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, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en la Institución.

**ARTÍCULO 4º: PRINCIPIOS.** - Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia,



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. Igualmente, se apoyarán en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, establecidos 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.

**CAPITULO II  
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS**

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

- 1) Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
- 2) Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.

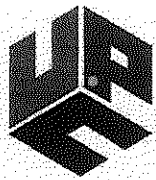
**CAPITULO III  
DEFINICIONES Y ALCANCE DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS**

**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.

**- 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.

**- 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.



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

- **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 9 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.

- **MANIFESTACIÓN:** Cuando se hace llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

- **CONSULTA:** Son aquellas solicitudes que se presentan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para que manifiesten su parecer o emitan un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones. El término de respuesta será de máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.

- **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.

- **PETICIONES ANÁLOGAS:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Universidad Popular del Cesar, emitirá una única respuesta que publicará en su portal web.

- **PETICIONES ANÓNIMAS:** Manifestación escrita o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad, una irregularidad o se formula una petición.

- **PETICIONES VIRTUALES.** Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través del chat institucional y deberán ser atendidas en tiempo real, salvo aquellos casos en donde la solicitud deba ser escalada a otra dependencia de la entidad, evento en el cual se le indicará al peticionario que debe presentar su petición a



RESOLUCION No. FECHA: 07 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

través del formulario electrónico disponible en la página web de la Institución, por lo que se le informará que se puede remitir a la dependencia encargada de la misma.

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

- **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.

- **RECLAMO:** Se entiende por reclamo, a la manifestación en la que se da a conocer a las autoridades, la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función actividad o servicio público. tendrán un término de 15 días hábiles para ser resueltas.

- **DENUNCIA:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades por parte de la oficina competente.

- **FELICITACIÓN:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos de La Universidad Popular del Cesar.

- **USUARIO:** Persona o institución que recibe un servicio.

#### CAPITULO IV LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 7º: 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 8º: 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.

**ARTÍCULO 9º: 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.

**ARTÍCULO 10º: FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** - Toda persona podrá



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

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.

En los términos previstos por el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Universidad sobre las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**CAPITULO V  
TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES**

**ARTÍCULO 11°: 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.

Las peticiones verbales serán atendidas, En la sede Hurtado, en horario de atención al público de lunes a viernes de 08:00 A.M. a 12:00 M. y de 02:00 P.M. a 06:00 P.M. . En la sede sabanas y Seccional Aguachica el horario de atención al público será de 8:00 A.M a 12:00 m y de 03:00 P.M a 7:00 P.M. Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** En los términos previstos por el Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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.

En cuanto a las **peticiones virtuales** a través del chat institucional se indicará al peticionario que debe presentar su petición a través del formulario electrónico disponible en la página web de la institución, en caso que el peticionario solicite información o presente dudas y el funcionario encargado conozca el tema facilitará la información o resolverá la misma. En su defecto, se le informará que se remitirá a la dependencia encargada de la misma.

**ARTÍCULO 12°: 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.



**RESOLUCION No. FECHA: 07 DIC 2023**

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**CAPITULO VI  
TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS**

**ARTÍCULO 13°: FUNCIONARIO COMPETENTE.** - Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla única de radicación de correspondencia de la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, donde serán radicadas en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO), y se le devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

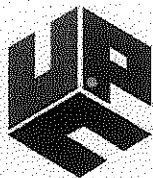
**ARTÍCULO 14°: HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.** - El horario ordinario de atención al público en las dependencias de la sede Hurtado de Universidad Popular del Cesar será de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 m. y de 02:00 P.M. a 06:00 P.M. En la sede sabanas y Seccional Aguachica el horario de atención al público será de 8:00 A.M a 12:00 m y de 03:00 P.M a 7:00 P.M.

**ARTÍCULO 15°: REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** - Las peticiones presentadas ante la Universidad para que sean procedentes deberán contener por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
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. La dirección del peticionario o apoderado, según el caso. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La Universidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente,





**RESOLUCION No.      FECHA:      07 DIC 2023**

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Universidad Popular del Cesar.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 16°: PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** - En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

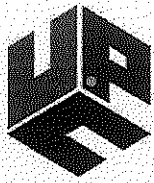
Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

**PARÁGRAFO PRIMERO:** 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 SEGUNDO:** Las peticiones escritas y verbales elevadas ante la seccional o sedes 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 Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la sede principal de la Universidad en la ciudad de Valledupar para que se defina la dependencia competente para tramitarlas, o directamente al competente en caso de conocerlo con copia a la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO 17°: PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO QUE CAREZCA DE COMPETENCIA 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.



RESOLUCION No. FECHA: 07 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**ARTÍCULO 18°: 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.

**PARÁGRAFO:** 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 19°: 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. Las Peticiones de Interés General o de Interés General o Particular, deberá resolverse 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.

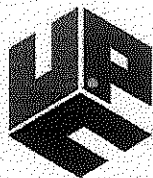
2. Las peticiones de copias documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración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

3. La Universidad podrá resolver consultas en relación con las materias a cargo de la Universidad, las cuales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

**ARTÍCULO 20°: 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:

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



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**ARTÍCULO 21°: RESPUESTA DE LA PETICIÓN.** - Una vez suscrita la respuesta, se realizará su notificación en términos reglamentarios y en forma inmediata se enviará al peticionario, con lo cual se da solución a la petición.

**ARTÍCULO 22°: 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.

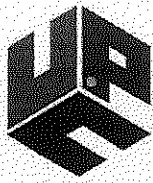
**ARTÍCULO 23°: PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS.** - Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Universidad, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias involucradas para que de manera simultánea o conjunta resuelvan lo pertinente.

**ARTÍCULO 24°: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** - Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTÍCULO 25°: PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** - Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

**ARTÍCULO 26°: 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.



RESOLUCION No.      FECHA:      07 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**CAPITULO VII  
TRÁMITES DE LAS PETICIONES A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS  
TECNOLÓGICAS**

**ARTÍCULO 27º: ADOPCIÓN DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS.** - De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2080 del 25 de enero de 2021, la Universidad implementará el uso de las plataformas tecnológicas como instrumento para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir llevar a cabo el seguimiento a las mismas. La Universidad implementará servidores idóneos en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, en todos los canales de atención, los cuales deberán cumplir con las siguientes indicaciones:

1. Estar capacitados en los procesos, procedimientos, trámites, normativa básica institucional y herramientas tecnológicas que apoyen la gestión.
2. En los canales de interacción directa con la ciudadanía, deberán verificar los datos del peticionario: nombre completo, identificación, dirección física y electrónica y teléfono si lo tuviese.
3. Todas las peticiones recibidas por la Universidad Popular del Cesar, para su registro en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO) adoptado por la Institución, deben tener asignación de número consecutivo del sistema de correspondencia de la Universidad.
4. La Universidad deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante los canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual del peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

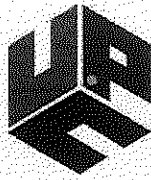
**- Canales de Atención Virtuales**

Los canales dispuestos por la Universidad Popular del Cesar son:

- **Correo electrónico:** La Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano cuenta con el correo [pgrs@unicesar.edu.co](mailto:pgrs@unicesar.edu.co), el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos, los mismos también deberán cargarse en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO), adoptado por la Universidad Popular del Cesar.

- **Buzón:** Archivo con el formato ingresado al Buzón.

- **Canales de Interacción no directa:** Solo opera como canales informativos. Sin embargo, deberán contar con una leyenda que oriente a los usuarios a los canales oficiales de recepción de correspondencia.



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

Facebook: Unicesar oficial  
Twitter: @unipopularcesaroficial  
Instagram: @Unipopularcesar  
Youtube: Universidad Popular del Cesar

- **Canales de interacción directa con la ciudadanía:** Deberá informarse a la persona solicitante en el momento del recibo cuál es la dependencia competente para dar el trámite a su solicitud.

- **Chat:** Lunes a Viernes de 08:00 A.M. a 11:00 A.M.  
02:00 P.M. a 05:00 P.M.

**Teléfono:** 6055885592

**Presencial:** Sede Hurtado: Ubicado en el Bloque C, Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano.

**Sede Sabanas:** Bloque Administrativo, primer piso.

**PARÁGRAFO:** La atención de los requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y demás, que se radiquen por los diferentes canales; no obsta para que la Universidad también cuente con buzones físicos.

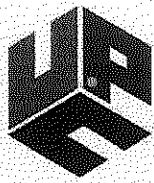
Las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

**ARTÍCULO 28°: DOCUMENTO PÚBLICO EN MEDIO ELECTRÓNICO.** - Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos por la Universidad tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código General del Proceso.

Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.

**ARTÍCULO 29°: NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.** - La Universidad podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.



RESOLUCION No.      FECHA:      07 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la Universidad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que tenga la Universidad.

Los interesados podrán acceder a las notificaciones en el portal de la Universidad, que funcionará como un portal de acceso.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la Universidad.

**ARTÍCULO 30°: DOCUMENTOS ELECTRÓNICO DE ARCHIVO.** – Cuando el procedimiento administrativo se adelante utilizando medios electrónicos, los documentos deberán ser archivados en este mismo medio. Podrán almacenarse por medios electrónicos, todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

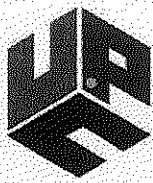
La conservación de los documentos electrónicos que contengan actos administrativos de carácter individual, deberá asegurar la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, y registrar las fechas de expedición, notificación y archivo.

**ARTÍCULO 31°: EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.** - El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El expediente electrónico deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad.

La Universidad garantizará la seguridad digital del expediente y el cumplimiento de los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la Ley.

En los trámites de procesos a través de expediente electrónico la Universidad trabajará coordinadamente para la optimización de estos, su interoperabilidad y el cumplimiento de estándares homogéneos de gestión documental.

**ARTÍCULO 32°: SEDE ELECTRÓNICA.** - Se entiende por sede electrónica, la dirección electrónica oficial de titularidad, administración y gestión de la Universidad, dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios, de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno nacional.



**RESOLUCION No.      FECHA:      07 DIC 2023**

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**CAPITULO VIII  
SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 33°: INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL.-** La Rectoría, las Vicerrectorías, las Decanaturas, y los Directores de Departamento, 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.

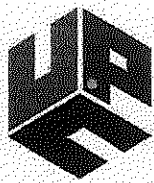
**ARTÍCULO 34°: INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.** - Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Universidad Popular del Cesar y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado, conforme a la constitución 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.

**ARTÍCULO 35°: 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 decisión motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 36°: 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 PRIMERO:** 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.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 28 de la Ley 594 del 14 de Julio del 2000.



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**ARTÍCULO 37°: 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 38°: 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 39°: PLAZO PARA DECIDIR.** - Las diferentes dependencias de la Universidad, deberán decidir en un plazo máximo de quince (15) 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 40°: 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 41°: NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN PETICIONES.** - Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario.

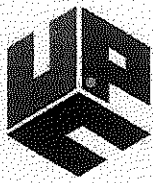
**PARÁGRAFO:** En aquellos eventos en el que el peticionario suministre su dirección de correo electrónico, la Universidad podrá hacer uso de este medio.

**ARTÍCULO 42°: SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** - De conformidad con lo establecido en el inciso final del Artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

#### **CAPITULO IX EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS**

**ARTÍCULO 43°: 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.





**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**ARTÍCULO 44°: VALOR DE LAS FOTOCOPIAS.** - El valor de cada fotocopia será fijado por la Universidad, 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 PRIMERO:** 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 SEGUNDO:** 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 3 del Artículo 38 de la Ley 1952 del 28 de enero de 2019 “Código General Disciplinario”.

#### **CAPITULO X TRÁMITE DE LAS CONSULTAS**

**ARTÍCULO 45°: FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** - Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

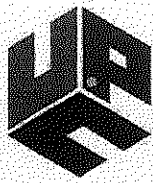
**ARTÍCULO 46°: REQUISITOS DE LAS CONSULTAS.** - Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los Artículos 10 y 17 del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad.

**ARTÍCULO 47°: 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 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 48°: 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, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**ARTÍCULO 49°: COMPETENCIA FUNCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.** - La Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular del Cesar, a través de los servidores públicos designados para el efecto, se encargará de recibir

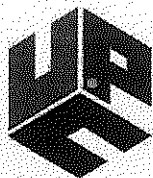


**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

y tramitar las quejas, reclamos y denuncias que formulen los ciudadanos por el incumplimiento de la misión institucional por parte de la Universidad o de sus funcionarios.

**ARTÍCULO 50°:** Delegase en la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, la función de recibir a nombre de la Institución las quejas, reclamos formulados por los ciudadanos y Denuncias, 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.
- 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.
- 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.



**RESOLUCION No.      FECHA:      07 DIC 2023**

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

- 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.

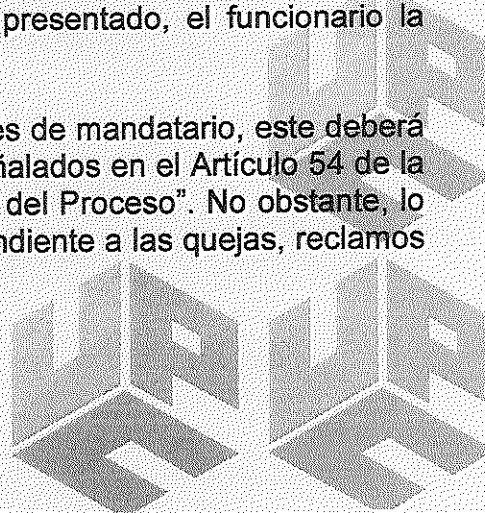
**ARTÍCULO 51°: PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA. -**

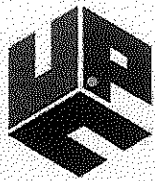
Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de email o a través de la página Web de la Universidad. En sus quejas y reclamos los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o de la dependencia contra quien se dirige la queja, o reclamo, o denuncia y los motivos en que se sustenta; las quejas, reclamos o denuncias deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o de la dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo, o denuncia.
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, reclamo, o denuncia.
4. Las razones en las que se sustenta o apoya.
5. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.
7. Si quien presenta la queja o el reclamo verbal, o denuncia afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el Artículo 54 de la Ley 1564 del 12 de julio del 2012 “Código General del Proceso”. No obstante, lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas, reclamos y denuncias anónimas.

*[Handwritten mark]*





**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**CAPITULO XII  
TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**ARTÍCULO 52°: TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.** - Una vez presentada la queja, reclamo, o denuncia, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación en la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

**ARTÍCULO 53°: PROTECCIÓN DE LOS QUEJOSOS O DENUNCIANTES.** - Cuando de conformidad con la queja o denuncia efectuada, los soportes allegados y la evidencia recaudada, se pueda inferir razonablemente que el quejoso o denunciante se ve afectado por la queja o denuncia presentada, la Universidad protegerá la identidad de éste, siempre y cuando se cumpla alguno de los requisitos.

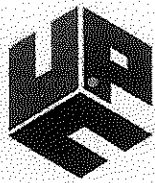
- Que por los hechos expuestos en la queja o denuncia se puedan tomar represalias por los presuntamente implicados.

- Que el ciudadano, manifieste y allegue prueba de acciones intimidantes en su contra, consecuencia de la queja o denuncia presentada.

**PARÁGRAFO:** Dicha protección tiene por objeto promover los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad de las personas, colectivos, grupos y comunidades que por su cargo o ejercicio de sus funciones o por la información suministrada, puedan tener un riesgo extraordinario o extremo.

**ARTÍCULO 54°: TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE.**- Las quejas, reclamos y denuncias serán recibidos por la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, 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, Reclamo o Denuncia, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberá remitir a la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, para su seguimiento y control. Si la queja, reclamo o denuncia dan lugar a investigación penal, disciplinaria, fiscal, o ético profesional contra algún Servidor Público de la Universidad, se dará traslado por parte del funcionario que la esté conociendo, a la respectiva Fiscalía General de la Nación, Oficina de Control Disciplinario Interno de la Universidad, Contraloría General de la República y



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

Consejo Profesional, según el caso, para que se adelante el trámite correspondiente.

**PARÁGRAFO:** El usuario puede interponer las quejas, reclamos o denuncia relacionados con omisiones y acciones de la Universidad o comunicar una irregularidad de la entidad comunicándose con los entes de control como lo son La Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación.

**ARTÍCULO 55°: DEBER DE COMUNICAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A TERCEROS.** La Actuación Administrativa que se genere por la formulación de una queja o denuncia, la Universidad advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si los hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

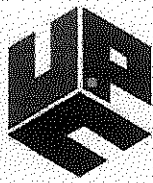
La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

**ARTÍCULO 56°: QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES.** Los servidores públicos de la Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Universidad Popular Del Cesar, encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas y reclamos irrespetuosos que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**PARÁGRAFO:** De igual forma, también serán objeto de rechazo los requerimientos anónimos cuando sean expresamente temerarios o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia, o sean presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa.

**ARTÍCULO 57°: TÉRMINO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS.** - Los reclamos radicados de manera reglamentaria se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, a menos que la ley les haya establecido un trámite especial.

Quando no fuere posible resolver o contestar el reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al reclamante, 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.



**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**ARTÍCULO 58°: SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** - Si la información o documentos que proporcione el quejoso o denunciante al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, el funcionario que adelante la actuación administrativa los requerirá por una sola vez. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan.

Desde el momento en que el quejoso o Denunciante allegue los 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.

**PARÁGRAFO:** No procederá este requerimiento para solicitar información y/o documentos que reposen en la Universidad.

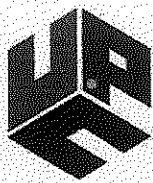
**ARTÍCULO 59°: DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS.** - Se entenderá que el ciudadano ha desistido de la queja, denuncia o reclamo, si hecho el requerimiento de aportar nuevos documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de un (1) mes, contados 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.

**PARÁGRAFO:** El interesado podrá desistir en cualquier tiempo, pero el funcionario 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 60°: DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS.** La falta de atención a las quejas, reclamos o denuncias, 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.

### **CAPITULO XIII BUZONES DE SUGERENCIAS**

**ARTÍCULO 61°: BUZONES DE SUGERENCIAS.** Mediante la implementación del buzón de sugerencias, se pretende establecer las directrices para la ubicación, apertura, gestión y verificación de las sugerencias o agradecimientos que la ciudadanía presente a través de los Buzones de Sugerencias ubicados en diferentes puntos de la Universidad Popular del Cesar y así poder medir los niveles de satisfacción de la ciudadanía.



RESOLUCION No. FECHA:

07 DIC 2023

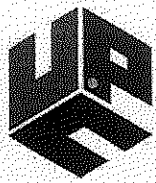
**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

A través de la Oficina de Gestión Documental, correspondencia y Atención al Ciudadano se recibe las peticiones quejas y reclamos de la ciudadanía, (vía telefónica, presencial, virtual) incluyendo, además, Buzones de sugerencias para ampliar los canales de comunicación e interacción entre ciudadanía y Universidad Popular del Cesar.

Teniendo en cuenta la Le 1474 de 2011. Artículo 76. (Oficina de Quejas, Sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia 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 institucional).

**ARTÍCULO 62°: PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS.** La Universidad Popular del Cesar realizará las siguientes Acciones y Procedimiento para la apertura del Buzón de Sugerencias:

1. Ubicar Buzones de sugerencias en las tres sedes de la ciudad de Valledupar (Hurtado, Bellas Artes y Sabanas) y uno ubicado en la Seccional Aguachica.
2. Designar un funcionario de la Institución responsable del buzón y de la apertura del mismo, la cual se realizará en presencia de otro funcionario y de un ciudadano que harán las veces de veedores.
3. Realizar la apertura una vez por semana, su contenido se registrará en el formato “Control de apertura de Buzón de Sugerencias” que contendrá lo siguiente:
  - Fecha de apertura.
  - Número de formatos de registro, tradicional y sistema braille encontrados.
  - Nombre y firma de quienes participaron en la apertura del Buzón.
  - Observaciones (si las hay).
4. Los formatos de registro para el buzón de sugerencias deben llevar numeración, con el fin de que cada uno de ellos pueda tener un número consecutivo para su identificación, registro, seguimiento y control.
5. Realizar informes mensuales de las PQRSDf depositadas dentro del buzón de sugerencias.



RESOLUCION No. FECHA: 07 DIC 2023

**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**CAPITULO XIV  
DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 63°: 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 General Disciplinario y en las demás normas internas que lo reglamenten o complementen para su aplicación en la Universidad, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el Artículo 33 de la Ley 190 del 06 de Junio de 1995.

**ARTÍCULO 64°: 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 a través de las Plataformas tecnológicas.

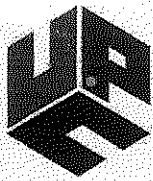
**ARTÍCULO 65°: EJERCICIO ABUSIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN.** La universidad podrá iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio que trata el Capítulo III, del Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para sancionar el ejercicio abusivo del derecho de petición.

**ARTÍCULO 66°: ASPECTOS NO REGULADOS.** En los aspectos no regulados en esta Resolución, se regirán por las disposiciones del Código de Procedimientos Administrativo y de los Contencioso Administrativo y el Código General del Proceso en lo que sea compatible con la naturaleza de las actuaciones que correspondan.

**ARTÍCULO 67°: MANUAL PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS.** El Rector de la Universidad Popular del Cesar, mediante Resolución motivada adoptará el Manual para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), 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.





**“POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS, PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR”**

**ARTÍCULO 68º: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Valledupar a los,

07 DIC 2023

**ROBER TRINIDAD ROMERO RAMÍREZ**  
Rector

Proyectó: <i>JCS</i> Jorge Crespo	Revisó: <i>OPH</i> Oscar Pacheco	Aprobó: Rober Romero
--------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------

JLSB.

