

**CONSEJO DIRECTIVO  
ACUERDO No. 01-006  
(Bucaramanga, Abril 7 de 2016)**

**“Por medio de la cual se crea el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones”.**

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LAS UNIDADES TECNOLOGICAS DE  
SANTANDER,**  
en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que los Artículos 23 y 74 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 209 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su Artículo 3, 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 del debido proceso, buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación y publicidad;

Que la Ley 190 de 1995 en su Artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en la ley 1755 del 30 Junio de 2015, que sustituye el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales,



capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo;

Que el Decreto No. 2232 del 18 de diciembre de 1995 de la Presidencia de la República. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”, en su Artículo 7 establece: que la dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel y en el Artículo 8 se establecen las funciones de las dependencias de quejas y reclamos;

Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34, 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 872 de 2003. Sistema de Gestión de Calidad, en su Artículo 1 establece que el sistema es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, e igualmente en su Artículo 3 el sistema deberá garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, además en su Artículo 5 el sistema debe permitir: Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios, así como controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;

Que la Ley 962 del 8 de julio del 2005 en su Artículo 6 inciso 3, 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...”, además en su Artículo 8 establece que se deberá tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: Dependencia, cargo o nombre a



quién dirigirse en caso de una queja o reclamo;

Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 7 se establece los deberes de las autoridades en la atención al público, además establece las Reglas generales, para la presentación del Derecho de petición ante autoridades.

Que la Ley 1450 de 2011 en su Artículo 234, Servicio al Ciudadano, las entidades públicas proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Que la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, establece que 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 de la entidad;

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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

Que el Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en el artículo 2 establece que los estándares que deben acatar las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos, según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, son los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en su artículo 1 señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.



Que el Decreto 0019 de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, en su artículo 12 establece que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra y en el artículo 14 establece directrices para la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad;

Que la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en su Artículo 15 establece el procedimiento para la presentación de reclamos, cuando el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales, además en sus artículos 17 y 18, estipula que se debe tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados y que se debe adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

Que por medio de la ley 1755 del 30 Junio de 2015, se sustituye el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales, capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 1377 de 2013 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, establece en su Artículo 9 que los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, además en el Artículo 13 define las políticas de tratamiento de la información, en las que se debe incluir la siguiente información: Persona o área responsable de la atención



de peticiones, denuncias y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, finalmente en el Artículo 27, en sus políticas internas efectivas, dichas políticas deberán garantizar: La adopción de procesos para la atención y respuesta a denuncias, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento;

Que el CONPES 3649 de 2010, estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, de manera directa o a través de particulares,

Que el CONPES 3650 de 2010 establece la Estrategia Gobierno en Línea, la cual tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación;

Que la norma NTC-ISO 10002 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente, establece: Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones;

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 competencia del Rector de las Unidades Tecnológicas de Santander, 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, sugerencias y denuncias presentadas ante la Institución;

Que el servicio al ciudadano se concibe como herramienta, tanto de control como de gestión, que permite cualificar el servicio a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes, y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones;



Que en virtud de lo anterior se hace necesario crear el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander,

## ACUERDA

**ARTÍCULO UNICO.** Por medio de la cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO PRIMERO.** Crear el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, 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 Institución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Este Reglamento Interno tiene como finalidad implementar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 la cual ssustituye el Título II, Derecho de Petición, capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales, capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y capítulo TIII Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 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:

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Incrementar la capacidad de la Institución para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los petitionarios o quejosos, de la Institución.
- Mejorar la habilidad de la Institución 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, Denuncias y Felicitaciones, determinar la forma para su resolución y adoptar los procesos de mejora continua que sean necesarios

**ARTÍCULO TERCERO.** Los procedimientos contenidos en el presente reglamento, son aplicables a todas las Dependencias que conforman la estructura orgánica de las Unidades Tecnológicas de Santander 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 en la Institución.

**ARTÍCULO CUARTO.** Las actuaciones de los Servidores Públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y



coordinación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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 específico de funciones, competencias laborales y requisitos de la planta de personal de la Institución, 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 las Unidades Tecnológicas de Santander.

## CAPÍTULO II

### ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

**ARTÍCULO QUINTO.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- Por las personas que ejerzan el Derecho de Petición, en interés general.
- Por las personas que ejerzan el Derecho de Petición, en interés particular.
- Por las personas que ejerzan el Derecho de Petición, mediante solicitud de información y de documentos.
- Por las personas que ejerzan el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas.
- Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997.
- Por las autoridades oficiosamente competentes.



## CAPÍTULO III

### DEFINICIONES Y ALCANCE DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS

**ARTÍCULO SEXTO.** Para efectos de interpretación de la presente acuerdo, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que se indica; los que no estén definidos de manera expresa se les atribuirá el lenguaje técnico correspondiente y finalmente su sentido natural, 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.

**Petición.** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**Derecho de petición.** El derecho de petición es un derecho que la Constitución Política en su Artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para la presentación de peticiones a las autoridades, a fin de que se les suministre información, se le reconozca un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, se le expidan copias de documentos sobre situaciones de interés general y/o particular.

**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 las Unidades Tecnológicas de Santander. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Institución, 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 las Unidades Tecnológicas de Santander 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.

**Solicitud de información.** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientadas e informadas acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a las Unidades Tecnológicas de Santander y sus distintas dependencias.

La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público.

El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta, por el medio más expedito posible (página web) y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Peticiones de documentos.** Se entiende por petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter público, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.



**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 las Unidades Tecnológicas de Santander.

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

**Queja.** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo.** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia.** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.

**Denuncia.** Derecho que tiene toda persona de dar a conocer a las autoridades la ocurrencia de un hecho punible, del cual tenga conocimiento.

**Comentario Positivo, Elogio o Felicitaciones.** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

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



**ARTÍCULO SÉPTIMO.** Toda persona tendrá derecho a formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de las Unidades Tecnológicas de Santander, y las mismas serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente, de lunes a viernes, en horario de atención al público. Las consultas que no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente acuerdo.

En los términos previstos por el Artículo 1 de la ley 1755 de 30 de junio de 2015, las respuestas dadas por los funcionarios de la Institución a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la institución, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

#### **CAPÍTULO IV LAS PETICIONES**

**ARTÍCULO OCTAVO.** Cualquier ciudadano podrá hacer peticiones respetuosas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de información.

**ARTÍCULO NOVENO.** Las peticiones escritas son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de las Unidades Tecnológicas de Santander en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
- La indicación del documento de identidad del solicitante o su apoderado.
- Dirección, teléfono y/o fax y correo electrónico del peticionario o apoderado, según el caso.
- Indicación clara del objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 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 y en el Artículo 74 del Código General del Proceso, Ley 1564 del 12 de julio de 2012.

**ARTÍCULO DÉCIMO.** La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Institución, 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.

## CAPÍTULO V

### TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO.** Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente ante el Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander, donde serán expuestas según sea el caso y que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda direccionarlas según su competencia.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En los términos previstos por la ley 1755 de Junio 30 de 2015 artículo 15, si quien presenta la petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Se podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y se pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las Unidades Tecnológicas de Santander quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.



**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.** 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 el presente Acuerdo 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 DÉCIMO TERCERO.** Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario sin competencia para resolverla, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander, indicándole la ubicación exacta del mismo, para que el funcionario competente atienda la petición verbal y dé respuesta de la misma en los términos de este reglamento. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida en esa dependencia, se le recibirá y se remitirá al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander de manera inmediata y por el medio más expedito. El término para resolver la petición empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha en que Ingrese a la Institución.

## CAPÍTULO VI

### TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.** Las peticiones escritas podrán ser presentadas ante el Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General de las Unidades Tecnológicas de Santander, o en las Sedes Regionales, donde serán radicadas y remitidas a la oficina competente para su respectivo trámite y se le devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.** El horario ordinario de atención al público en las dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander será de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.** Las peticiones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander para que sean procedentes deberán ser respetuosas y contener por lo menos la información establecida en el Artículo 9 del presente reglamento.



**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.** Se deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso se la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Si al examinar una petición presentada, junto con sus anexos y, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que la petición no se acompaña de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los funcionarios de las Unidades Tecnológicas de Santander no podrán exigir a un peticionario, documentos 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 las Sedes Regionales u otra dependencia de la Institución, que no puedan ser atendidas de manera directa por el respectivo Coordinador de Sede o Jefe de Oficina respectivo, serán remitidas de manera inmediata ante el Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de las Unidades Tecnológicas de Santander de la Institución en la ciudad de Bucaramanga para que se defina la dependencia competente para tramitarlas.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.** Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para resolver, éste remitirá al día siguiente del recibo de la petición al Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de las Unidades Tecnológicas de Santander, enviando copia del oficio remitario al peticionario. El término para decidir la petición, se contará a partir del día siguiente al de recibo de la petición en la Institución.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.** 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.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.** Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a las Unidades Tecnológicas de Santander sobre aspectos de su competencia, y conforme al Artículo 14 de la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015, se resolverán dentro de los siguientes términos:

**Término general:**

- **Petición:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Término especial para la resolución de las siguientes peticiones:**

- **Documentos:** Las peticiones de 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) días siguientes.
- **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días. (Artículo 30 de la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015)

**De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos:**

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja, atender reclamos, sugerencias y elogios.
- Diez (10) días para contestar peticiones de documentos.



- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Diez (10) días para dar respuesta a petición entre autoridades.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no puede exceder el doble del previsto en este acuerdo.

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

1. Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.** Los términos para resolver las peticiones presentadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

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

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.** La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de las Unidades



Tecnológicas de Santander, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.** Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, el cual establece que: "...ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables...".

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO.** Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias involucradas para que de manera simultánea resuelvan lo pertinente. La dependencia a la cual fue remitida inicialmente la petición será la responsable de consolidar la respuesta y enviarla al peticionario en los términos que dicta la ley.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.** Todas las dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander, 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.

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.

**PARÁGRAFO.** Cuando se desconozca la información sobre el peticionario, el aviso, con copia íntegra de la respuesta o del acto administrativo, se publicará en la página web la Institución y en todo caso en un lugar de acceso al público de las Unidades Tecnológicas de Santander por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



Se dejará constancia de la publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación de la respuesta o del acto administrativo.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO.** 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 siguientes a la radicación de la solicitud, para lo cual, el peticionario contará con un (1) mes de plazo para suministrar dicha información, lapso durante el cual, se suspenderá el término para decidir. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en el presente acuerdo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Si el peticionario, no satisface la solicitud de información complementaria dentro del plazo estipulado de un (1) mes, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Acto seguido se archivará el expediente mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO.** 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 el correspondiente acto administrativo motivado.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.** Los funcionarios encargados de recibir y analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO.** Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la oficina competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, esta se anotará como una observación al registro inicial y se informará al peticionario lo pertinente por parte del responsable del proceso. Cuando aporte información nueva relacionada con el mismo asunto, se tomará un anexo a la petición inicial, siempre y cuando la petición no se encuentre cerrada; en caso contrario, se procederá a tomar una nueva petición.

Cuando el mismo ciudadano presenta una solicitud diferente de la inicial, esta será ingresada y tramitada como una petición nueva.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander, se atenderá el trámite en una sola de ellas previa concertación de las dependencias involucradas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Por diferentes peticionarios, estas se registrarán como una sola petición, indicando los datos de todos los peticionarios como observación a la misma. En estos casos, se dará una respuesta a cada peticionario.

Cuando sean más de diez (10) los ciudadanos que formulen peticiones de información análogas, se podrá dar una única respuesta que se publicará en la página web o en la cartelera del punto de Información y Atención Institucional y se entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO.** La falta de atención a las peticiones de que trata este reglamento, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, de los consagrados en este Reglamento 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.



## CAPÍTULO VII SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO.** La Rectoría, la Vicerrectoría, las Decanaturas, los Grupos de los Programas Académicos y las Sedes Regionales, están obligadas a mantener informados a los usuarios sobre la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos de las Unidades Tecnológicas de Santander, según los manuales, normatividad de la Institución, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre la Institución 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 Institución, deben mantener la información actualizada sobre los temas y asuntos que les correspondan atender.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de las Unidades Tecnológicas de Santander y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado, conforme a la Constitución Política 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 siguientes.

Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander, deben observarse las normas que protegen la reserva de esta información, según la Constitución Política, la ley y en especial:

1. Los amparados por el secreto profesional.
2. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Institución, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para



- acceder a esta información.
3. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Institución, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de las UTS. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
  4. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO.** Toda decisión que niegue la petición de información o documentos, será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que niegue la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**PARÁGRAFO.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el área geográfica de las Unidades Tecnológicas de Santander o al Juez correspondiente de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General o funcionario respectivo, enviará la documentación al Tribunal Administrativo o al Juez correspondiente, el cual decidirá dentro de los términos de Ley.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal o el Juez, solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.



**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO.** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución Política 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.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEPTIMO.** 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 TRIGÉSIMO OCTAVO.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias trate sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Institución indicando el medio y la fecha en que se hizo la divulgación.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO.** Las diferentes dependencias de la Institución deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información de documentos siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO.** 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 las Unidades Tecnológicas de Santander o sobre hechos de los cuales la Institución tenga conocimiento.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

También podrá hacerse la notificación por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el notificado accede al acto, fecha y hora que deberá certificar la administración.

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 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, copia íntegra, auténtica y gratuita del Acto Administrativo, y en el texto de la notificación del acto se indicarán: la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la notificación.

**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.

Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los Artículos 67, 68, 69, 71, 72 y 73 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO.** 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 50 y siguiente.

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 disponen los Artículos 74 al 81 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO.** La suspensión de términos para resolver peticiones ocurrirá en los siguientes casos:



1. Cuando la petición se presente ante funcionario incompetente. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida la petición por la Institución.
2. Por conflicto de competencia positiva o negativa. El conflicto de competencia positiva, puede ocasionarse cuando dos o más autoridades se consideran competentes para resolver el asunto y al contrario, el conflicto de competencia negativa, puede ocasionarse cuando dos autoridades se consideran incompetentes para resolver el asunto en cuestión. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el Artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. En el caso de peticiones incompletas. El plazo para resolver comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.
4. En caso de impedimento o recusación. El plazo para resolver deberá suspenderse conforme con el trámite y los plazos establecidos en el Artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## CAPÍTULO VIII

### EXPEDICIÓN DE COPIAS

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO.** Las copias solicitadas serán expedidas por las Unidades Tecnológicas de Santander, a costa del interesado, para lo cual quien tenga la custodia del documento designará un funcionario para que realice el acompañamiento al interesado para la obtención de la copia.

## CAPÍTULO IX

### CONSULTAS Y TRÁMITE

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO.** Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito, y deben ajustarse a los requisitos señalados en los Artículos 9 y 10 del presente reglamento y tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad.



**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO** El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el Artículo 28 de la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SÈPTIMO.** 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.

## CAPÍTULO XI

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS ,DENUNCIAS Y FELICITACIONES

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO.** En las Unidades Tecnológicas de Santander el Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, se encargará de recibir y tramitar las PQRSDyF que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión institucional por parte de la Institución o de sus funcionarios.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO NOVENO.** Deléguese en el Profesional Universitario designado como coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de las Unidades Tecnológicas de Santander, la función de recibir a nombre de la Institución las PQRSDyF 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 PQRSDyF.
- Vigilar que los términos procesales en materia de PQRSD yF se cumplan en debida forma.
- Presentar informes trimestrales a la profesional universitaria de la Oficina



de Control Interno Disciplinario, sobre la cantidad de PQRSDyF recibidos, trámites y respuesta, sobre los que se presenta la mayor frecuencia y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la Institución, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

- Garantizar efectividad en la comunicación con los usuarios para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta las Unidades Tecnológicas de Santander, canalizando las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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 línea 018000940203 de atención al ciudadano, que estará disponible para que los miembros de la comunidad académica y los ciudadanos en general reporten sus PQRSDyF, relacionados con las funciones y atribuciones de las Unidades Tecnológicas de Santander, para lo cual el Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General deberá diariamente realizar un consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual deberá ser adjuntado al informe trimestral presentado a la profesional universitaria de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las PQRSDyF para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que se mejora continuamente.
- Evaluar la PQRSDyF, acopiar documentación y remitirla a la dependencia encargada según sea su contenido.
- Para efectuar la evaluación se debe tener en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja y del reclamo; servicio o función sobre el que se presenta la PQRSDyF.
- Trasladar la PQRSDyF a la dependencia que le concierne el estudio o solución a que haya lugar.
- Si se considera que puede haber lugar a un trámite disciplinario, tomar las medidas pertinentes.
- Trasladar dentro del término establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 la queja y reclamo que compete a otra entidad.
- Informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de la PQRSDyF.



- Hacer seguimiento de las PQRSDyF con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.
- Las demás que le sean asignadas o que se requieran para el ejercicio de las funciones que se le asignan en esta materia y que se encuentran contenidas en la resolución No. 02-855 del 29 de diciembre de 2015, literal II del artículo sexto.

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y Felicitaciones se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de una línea de atención al ciudadano, por correo electrónico, por los buzones ubicados en las diferentes áreas de la Institución o través de la página web. 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 PQRSDyF deberán contener por lo menos:

1. Designación o nombre del funcionario, o de la dependencia contra quien se dirige la PQRSDyF.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección, teléfono y correo electrónico y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la PQRSDyF.
4. Las razones en las que se sustenta o apoya.
5. La relación de los documentos soportes de la PQRSDyF que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

**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. No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las PQRSDyF anónimos.



## CAPÍTULO XII

### TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES Y FELICITACIONES

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO PRIMERO.** Una vez presentada la PQRSDyF, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación en la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a 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 QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias serán recibidos por la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, en el transcurso del día de recepción de la PQRSDyF.

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO TERCERO.** 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 de Procedimiento Administrativo y de lo 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.

## CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO CUARTO.** Las investigaciones disciplinarias originadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones e informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, por las Unidades Tecnológicas de Santander, 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 QUINCUAGÉSIMO QUINTO.** Los interesados que residan en una ciudad diferente a la sede principal de las Unidades Tecnológicas de Santander, pueden presentar sus peticiones en la sede de la Institución más cercana al lugar de su residencia.

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SEXTO.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, las Unidades Tecnológicas de Santander podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO.** En el trámite de las peticiones radicadas ante las Unidades Tecnológicas de Santander, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Rector de la Institución 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 QUINCUAGÉSIMO OCTAVO.** Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en este reglamento y en cuanto resulte necesario, se registrarán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, y las que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO NOVENO.** El Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General deberá adoptar el Manual para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos por el Sistema de Gestión Integral de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander, el cual contiene:

- Los procedimientos fijados en la Ley, en las normas concordantes y en esta Resolución para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- La definición de las actividades complementarias para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones, 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, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

**ARTÍCULO SEXAGÉSIMO.** Las peticiones, consultas, solicitudes de información y reclamos formulados y relacionados con la protección de datos personales, en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, serán tramitadas de acuerdo a lo estipulado en el presente Reglamento.

**ARTÍCULO SEXAGÉSIMO PRIMERO.** El presente Reglamento rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE,**

Dado en Bucaramanga a los siete (07) días del mes de abril de 2016.



**MONICA ROSMIRA DIAZ CAMACHO**  
Presidente Consejo Directivo



**EDGAR PACHÓN ARCINIEGAS**  
Secretario General y Técnico Consejo Directivo

