

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	1 de 7

## 1. Objetivo y Alcance

Determinar las actividades para dar el debido tratamiento a los derechos de petición interpuestos ante la Universidad de Pamplona.

Comprende desde la recepción de la petición y termina con la respuesta o el archivo del expediente.

## 2. Responsable

El responsable por garantizar la adecuada ejecución de este procedimiento es el (la) Líder del proceso de Asesoría Jurídica de la Universidad de Pamplona.

## 3. Definiciones

### 3.1 Derecho de Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y algunos particulares, por motivos de interés general o particular, así como a obtener su pronta resolución.

### 3.2 Autoridad

Todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.

### 3.3 Peticionario

Persona natural, persona jurídica o autoridad que presenta una solicitud respetuosa.

### 3.4 Comunicación

Documento en el cual se da información al peticionario.

### 3.5 Notificación

Actuación por el cual se hace efectivo el principio de publicidad.

### 3.6 Notificación personal

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Zurgev Bolivia Contreras Suárez		Firma José Vicente Carvajal Sandoval		Firma Jhon Arvery Arenas	
<b>Fecha</b>	18 de agosto de 2020	<b>Fecha</b>	18 de agosto de 2020	<b>Fecha</b>	05 de noviembre de 2020

\*\*\*INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA\*\*\*

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	2 de 7

Actuación en la cual se da a conocer directamente al peticionario la respuesta al derecho de petición o un acto administrativo.

### 3.7 Notificación por aviso

Actuación en la cual se da a conocer la respuesta al peticionario mediante el envío de una comunicación, acompañado de la copia íntegra del acto administrativo (cuando se conozca la dirección del peticionario) o mediante la publicación del acto administrativo en la página electrónica y en un lugar de acceso público de la entidad (cuando se desconozca la información del destinatario).

### 3.8 Notificación electrónica

Actuación en la cual se da a conocer la respuesta o un acto administrativo al peticionario por medios electrónicos, siempre que el interesado haya aceptado ser notificado de esta manera.

### 3.9 Desistimiento

Acto expreso o tácito, por el cual se abandona la petición.

### 3.10 Respuesta

Comunicación que profiere la entidad al peticionario atendiendo la solicitud.

### 3.11 Resolución de delegación

Acto administrativo, en virtud del cual el señor Rector de la Universidad de Pamplona confiere o transfiere una competencia que originariamente le ha sido atribuida en los supuestos que autoriza la ley, para este procedimiento concretamente el trámite y contestación de los derechos de petición.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

## 4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	<b>RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN</b>		
1.1	La petición es remitida por alguna de las unidades académico-administrativas de la Universidad de Pamplona y/o recibida de manera directa a las cuentas de correo institucionales, en el	3 Minutos	Auxiliar Administrativo



## Atención Derechos de Petición

Código

PAJ-15 v.01

Página

3 de 7

	<p>módulo PQRSD o de manera verbal, cuando el peticionario se acerque a las diferentes dependencias.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Cuando la petición se reciba en físico, se diligencia el <b>FAJ-01 “Recepción de Documentos”</b>.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Cuando la petición se presente en forma verbal, y la autoridad correspondiente considere necesario que se presente por escrito, según lo dispuesto en el párrafo cuarto del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, se solicitará al interesado el diligenciamiento del <b>FDE.AT-01 “Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias”</b>.</p> <p><b>NOTA 3:</b> Cuando el asunto de la petición recaiga en dependencias que tengan asignados profesionales en derecho (Oficina de Talento Humano, Control Interno Disciplinario, entre otras), esos Despachos tramitarán y contestarán directamente los derechos de petición, en virtud de la Resolución Rectoral de delegación vigente, sin perjuicio de que este proceso brinde la asesoría necesaria, si así se requiere. La remisión se hará por el medio más expedito, indicando que se realiza de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011. Asimismo, se enviará copia del oficio remitido al peticionario.</p> <p><b>NOTA 4:</b> La Oficina Jurídica no se hará responsable de los derechos de petición enviados vencido el plazo para dar respuesta ni de aquellos remitidos por la autoridad que lo recibió o responsable de la información, faltando un día para el vencimiento del término.</p>		
<b>2</b>	<b>REPARTO</b>		
<b>2.1</b>	Se entrega al líder de la Oficina Asesoría Jurídica para que asigne un profesional que le dé el trámite correspondiente a la petición. La entrega se hace mediante el <b>FAJ-01 “Recepción de Documentos”</b> o por medio de e-mail.	10 minutos	Líder del Proceso de Asesoría Jurídica  Auxiliar Administrativo
<b>3</b>	<b>EVALUACIÓN Y SOLICITUDES</b>		
<b>3.1</b>	<p>El responsable asignado analiza jurídicamente el contenido de la petición y procederá, de acuerdo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando la petición tenga los requisitos descritos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 o éstos no sean necesarias para resolverla (párrafo artículo en comentario), el profesional encargado por medio de e-mail, enviará la solicitud a la Oficina competente o a donde repose la información necesaria para atender la solicitud, indicando el plazo para la proyección de la respuesta.</li> <li>- Cuando se trate de una petición incompleta por no contar con los requisitos contenidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación, se requerirá al peticionario para que complete su solicitud. Pasa a actividad 5.2.</li> <li>- Cuando se trate de una petición irrespetuosa, se rechazará de acuerdo a lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.</li> <li>- Cuando la petición sea oscura o reiterativa, no se comprenda su finalidad, se devolverá al interesado para que la corrija o</li> </ul>	30 minutos	Profesional (Abogado)

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	4 de 7

	<p>aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Sigue actividad 5.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando la información solicitada sea reservada, se rechazará la petición, según lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011. Si el interesado insiste se procede según lo descrito en la actividad 5.4.</li> </ul>		
<b>4</b>	<b>FIRMA DE LA SOLICITUD</b>		
<b>4.1</b>	<p>El líder del proceso de Asesoría Jurídica o los servidores públicos delegados mediante Resolución Rectoral, de acuerdo a los asuntos relacionados con su competencia, firmarán la solicitud, según corresponda.</p>	1 hora	<p>Líder del Proceso de Asesoría Jurídica</p> <p>Líderes de Proceso con delegación Rectoral</p>
<b>5</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>		
<b>5.1</b>	<p>El profesional a cargo o la Oficina Competente estará atento al cumplimiento de los términos del derecho de petición, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regla general (para cualquier tipo de petición: 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- Petición de documentos: 10 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- Petición de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 30 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- Entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a su recepción.</li> </ul> <p><b>NOTA 1:</b> Excepcionalmente cuando no fuere posible resolver la petición en los anteriores plazos, antes del vencimiento se informará esta situación al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Se procederá a la firma, de acuerdo a lo descrito en la actividad No. 4 y antes del vencimiento del plazo a proyectar y enviar la respuesta, según lo descrito en las actividades 7, 8, 9 y 10.</p> <p><b>NOTA 2:</b> En la petición de documentos se dará cumplimiento a lo previsto en el Artículo 29 del CPACA que dispone que los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas y la Resolución No. 1918 de 2015, que fija el costo de la expedición de copias que sean solicitadas en ejercicio del Derecho de Petición en la Universidad de Pamplona. Por lo cual, se informará al peticionario los valores y la cuenta en que debe consignar y que debe allegar el comprobante de pago para continuar el trámite de su solicitud.</p>	Dentro de los términos dados por la Ley 1437 de 2011	Profesional (Abogado)
<b>5.2</b>	<p>Cuando se trate de peticiones incompletas, el profesional a cargo o la Oficina Competente estará atento dentro del término del mes dado por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, con el fin de verificar si el peticionario completó o no la petición y procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si completa la petición, a partir del día siguiente se reactiva el término para resolver la petición y continúa a la actividad 3.</li> <li>- De no haberse completado la petición, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud y proyecta el acto que decreta el desistimiento y el archivo del expediente. Sigue a la actividad 6.</li> </ul>	De acuerdo al caso	Profesional (Abogado)

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	5 de 7

<b>5.3</b>	<p>Tratándose de una petición oscura o reiterativa, el el profesional a cargo o la Oficina Competente estará atento dentro del término de los diez (10) días siguientes y procede, así.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se corrige o aclara la petición, a partir del día siguiente se reactiva el término para resolver la petición y continúa a la actividad 3.</li> <li>- En caso de no corregirse o aclararse la petición se archivará la petición. Continúa actividad 11.</li> </ul>	Dentro de los 10 días	Profesional (Abogado)
<b>5.4</b>	<p>Si la persona interesada insiste en la petición de información o documentos reservados, el profesional a cargo o la Oficina Competente verificará si la solicitud se hizo dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación. En caso positivo, el líder del proceso o la Oficina Competente enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo.</p>	Dentro de los 10 días	Profesional (Abogado)  Líder del Proceso de Asesoría Jurídica  Líderes de Proceso con delegación Rectoral  Auxiliar Administrativo
<b>6</b>	<b>DESISTIMIENTO Y EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE</b>		
<b>6.1</b>	El profesional responsable proyecta el acto de desistimiento y archivo del expediente, con la respectiva argumentación jurídica.	30 minutos	Profesional (Abogado)
<b>6.2</b>	El líder del proceso de Asesoría Jurídica revisa y ajusta la proyección.	1 hora	Líder del Proceso de Asesoría Jurídica
<b>6.3</b>	Una vez se apruebe la proyección, el líder del proceso de Asesoría Jurídica o los servidores públicos delegados mediante Resolución Rectoral, de acuerdo a los asuntos relacionados con su competencia, firmarán el acto de desistimiento y archivo del expediente.	5 minutos	Líder del Proceso de Asesoría Jurídica  Líderes de Proceso con delegación Rectoral
<b>6.4</b>	<p>Se envía comunicación al peticionario informando que se decretó el desistimiento de la petición presentada y el archivo del expediente. Asimismo se le solicitará presentarse para la notificación personal. A continuación se procederá así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el peticionario se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación, se hará la notificación en el <b>FAJ-41 "Notificación Personal"</b>.</li> <li>- Si dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación, el interesado acepta ser notificado por medios electrónicos, se realiza la actuación en el <b>FDE.SG-24 "Notificación por Medios Electrónicos"</b>.</li> <li>- Si el peticionario no se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de la citación o cuando cuando se conozca la dirección del peticionario, se notificará por aviso, mediante el diligenciamiento del <b>FDE.SG-25 "Notificación por Aviso"</b> En el primer caso al envío de la comunicación se acompañará la copia íntegra del acto administrativo. En el segundo caso se hará la publicación del acto administrativo en la página</li> </ul>	10 minutos	Líder del Proceso de Asesoría Jurídica  Líderes de Proceso con delegación Rectoral  Auxiliar Administrativo

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	6 de 7

	electrónica (para lo cual se enviará solicitud a la Oficina de Comunicación y Prensa) y en un lugar de acceso público de la entidad.		
<b>6.5</b>	<p>Notificado el acto de desistimiento, el profesional responsable estará atento dentro del término de los diez (10) días siguientes a la notificación y procede, así.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se interpone el recurso de reposición, se procede a resolver el recurso. Continúa actividad siguiente.</li> <li>- Si no se interpone el recurso de reposición, pasa a actividad 11.</li> </ul>	De acuerdo al caso	Profesional (Abogado)
<b>7</b>	<b>PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA</b>		
<b>7.1</b>	De conformidad con la información recibida, se proyecta en el <b>FGT-14 "Carta"</b> la respuesta	De acuerdo a la complejidad del asunto, dentro de los términos de ley	Profesional (Abogado)
<b>8</b>	<b>REVISIÓN Y AJUSTES DE LA RESPUESTA</b>		
<b>8.1</b>	El líder del proceso de Asesoría Jurídica revisa y ajusta la proyección.	1 hora	Líder del Proceso de Asesoría Jurídica
<b>9</b>	<b>FIRMA</b>		
<b>9.1</b>	<p>Una vez se apruebe la proyección, el líder del proceso de Asesoría Jurídica o los servidores públicos delegados mediante Resolución Rectoral, de acuerdo a los asuntos relacionados con su competencia, firmarán la respuesta.</p> <p><b>NOTA:</b> Se dejará un ejemplar firmado para el archivo de la dependencia.</p>	1 hora	<p>Líder del Proceso de Asesoría Jurídica</p> <p>Líderes de Proceso con delegación Rectoral</p>
<b>10</b>	<b>ENVÍO DE LA RESPUESTA</b>		
<b>10.1</b>	La respuesta se enviará al peticionario a través de la Oficina de Administración de Documentos o por correo electrónico a la dirección electrónica de notificaciones relacionada en la solicitud.	20 minutos	<p>Profesional (Abogado)</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>
<b>11</b>	<b>REGISTRO EN BASE DE DATOS PARA CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>		
<b>11.1</b>	.Finalizado el trámite del Derecho de Petición, los datos del expediente son consignados en el formato <b>FAJ-43 "Control de Derecho de Petición"</b> " creado para el control, seguimiento y reportes estadísticos	10 minutos	Profesional (Abogado)
<b>12</b>	<b>ARCHIVO DEL EXPEDIENTE</b>		
<b>11.1</b>	Finalizado el trámite de conciliación, el expediente será archivado, de acuerdo al término previsto en las tablas de retención documental.	20 minutos	Auxiliar Administrativo

## 5. Documentos de Referencia

**Constitución Política de Colombia.**

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.01
		<b>Página</b>	7 de 7

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Resolución No. 1918 de 2015.** Por el cual se fija el costo de la expedición de copias que sean solicitadas en ejercicio del Derecho de Petición en la Universidad de Pamplona.

**NTC ISO 9000** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Acta de reunión N° 022 Grupo de Mejoramiento	Acta N° 027 del 16 de octubre de 2020	05 de noviembre de 2020

## 7. Anexos

“No aplica”.