

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.02
		<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

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

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Andrea Suárez Avendaño		Firma José Alejandro Plata Castilla		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
<b>Fecha</b>	01 de agosto de 2022	<b>Fecha</b>	23 de agosto de 2022	<b>Fecha</b>	08 de noviembre de 2022

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

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.02
		<b>Página</b>	2 de 6

### 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 vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

## 4. Contenido

No. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<b>RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN</b>	
1.1	<p>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 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>	Auxiliar Administrativo

	<b>Atención Derechos de Petición</b>		<b>Código</b>	PAJ-15 v.02
			<b>Página</b>	3 de 6
	<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>	<p>El líder de la Oficina de Asesoría Jurídica o de las dependencias que cuentan con profesionales en derecho, asigna la petición a un profesional para darle trámite a la misma por medio de correo electrónico.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Solo cuando la petición se haya recibido en físico, el reparto se hará de igual forma diligenciando el <b>FAJ-01 "Recepción de Documentos"</b>.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Si la petición es recibida directamente en la dependencia competente, solo se remitirá a la Oficina de Asesoría Jurídica en caso de requerir apoyo jurídico o en caso de solicitar la respuesta emitida para seguimiento.</p>	<p>Líder del Proceso de Asesoría Jurídica</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>		
<b>3</b>	<b>TRASLADO</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 (parágrafo artículo en comento), procederá así:</li> <li>- Cuando la petición sea competencia de la dependencia que lo ostenta el profesional encargado procederá a recopilar la información necesaria de lo contrario, por medio de e-mail, enviará la solicitud a la dependencia 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. 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si completa la petición, a partir del día siguiente se reactiva el término para resolver la petición continuando con los pasos 4 en adelante.</li> <li>- De no haberse completado la petición, se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud y se procede al archivo del expediente, continuando con el paso 9 y 10</li> </ul> </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, reiterativa o no se comprenda su finalidad, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. El profesional a cargo o la Oficina Competente estará atento dentro del término de los diez (10) días siguientes y procede, así. <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 continuando con los pasos 4 en adelante.</li> <li>- En caso de no corregirse o aclararse la petición se archivará la petición, continuando con el paso 9 y 10</li> </ul> </li> </ul>			<p>Profesional (abogado)</p>

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.02
		<b>Página</b>	4 de 6
	- 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, 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 según lo ordenado por el Tribunal o al Juez Administrativo.		
<b>4</b>	<b>PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA</b>		
<b>4.1</b>	<p>Cuando la dependencia competente considere que requiere apoyo jurídico para emitir la respuesta, enviará a la oficina de asesoría jurídica la proyección de respuesta junto con toda la información solicitada, así como los documentos que la soporten en un tiempo no menor a 5 días hábiles antes del plazo de vencimiento de la petición.</p> <p><b>NOTA 1:</b> En los casos que no se requiere apoyo jurídico para dar respuesta a la petición, la dependencia competente tramitará la misma, emitiendo respuesta en hoja con membrete institucional tamaño oficio, sin necesidad de enviar para revisión de la oficina de asesoría jurídica pasando de esta manera al punto 6.1 y siguientes.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Excepcionalmente cuando no fuere posible resolver la petición en los anteriores plazos, antes del vencimiento se informará esta situación al interesado vía correo electrónico por medio de oficio de prórroga, 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 los pasos 5 y 6. De igual forma antes del vencimiento del plazo solicitado, procederá a cumplir los pasos 4, 5 y 6.</p>	Profesional (abogado)	
<b>4.2</b>	En caso de recibir en la oficina de asesoría jurídica una petición para apoyo de respuesta, el profesional asignado procederá a revisar la información recibida y proyectar la respuesta en hoja con membrete institucional tamaño oficio.	Profesional (abogado)	
<b>5.</b>	<b>REVISIÓN, AJUSTE Y APROBACIÓN DE LA PROYECCIÓN</b>		
<b>5.1</b>	<p>En el caso que la petición haya requerido apoyo jurídico, una vez proyectada la respuesta en hoja con membrete institucional tamaño oficio, se enviará vía correo electrónico o por el sistema de información al líder del proceso de asesoría jurídica para obtener su visto bueno.</p> <p><b>NOTA 1:</b> En caso que el líder de asesoría jurídica considere que es necesario realizar cambios o modificaciones, devolverá por medio de correo electrónico al profesional encargado indicando los ajustes requeridos a lo cual el profesional atenderá las observaciones y procederá a remitir nuevamente según lo indicado en el paso 5.1</p>	Profesional (abogado)  Líder del proceso asesoría jurídica	
<b>6</b>	<b>FIRMA DE LA SOLICITUD</b>		
<b>6.1</b>	<p>Una vez avalada, el profesional asignado remitirá vía correo electrónico en formato PDF la proyección de respuesta al director de la dependencia competente para ser firmado.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Cuando la petición haya requerido apoyo de la oficina de asesoría jurídica, el profesional de dicha dependencia remitirá en formato PDF a la dependencia competente con la finalidad de avalar y firmar la petición.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Cuando la petición no haya requerido apoyo de la oficina de asesoría jurídica, el profesional encargado de la proyección en cada dependencia remitirá a su superior (director de dependencia) para avalar y firmar la misma.</p>	Profesional (abogado)  Líder del proceso	
<b>7.</b>	<b>ENVÍO DE LA RESPUESTA</b>		
<b>7.1</b>	<p>La dependencia competente procederá a remitir al peticionario la respuesta por medio de correo electrónico junto con los soportes anexos a la misma.</p> <p><b>NOTA 1:</b> En los casos en que la respuesta haya sido apoyada por la oficina de asesoría jurídica, se remitirá copia oculta del envío para el seguimiento a dicha dependencia.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Cuando el envío de la respuesta se haga de manera física, se dejará un ejemplar para el expediente.</p>	Profesional (abogado) y Líder del proceso	
<b>8.</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>		
<b>8.1</b>	El profesional a cargo o la Oficina Competente estará atento al cumplimiento de los términos del derecho de petición, así:	Profesional (abogado)	

	<b>Atención Derechos de Petición</b>	<b>Código</b>	PAJ-15 v.02
		<b>Página</b>	5 de 6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regla general: 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> </ul> <p>Cuando la petición haya sido recepcionada por la Oficina de Asesoría Jurídica, el día del vencimiento el profesional a cargo de la misma enviará por medio de correo electrónico solicitud de la respuesta y evidencia de envío a la dependencia competente.</p> <p><b>NOTA:</b> Para los casos de petición de documentos se dará cumplimiento a lo previsto en el Artículo 29 del C.P.A.C.A. que dispone que los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas y conforme 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. En razón a lo anterior, se informará al peticionario los valores y la cuenta en que debe consignar, informando que deberá allegar soporte de la misma para continuar el trámite de su solicitud.</p>		
<b>9.</b>	<b>ARCHIVO DEL EXPEDIENTE</b>		
<b>9.1</b>	Una vez enviada la petición o archivada según los casos definidos en el paso 3.1 o por desistimiento expreso, el profesional encargado consolidará la carpeta digital o física, según el caso y de acuerdo al término previsto en las tablas de retención documental.		Profesional (Abogado)
<b>10.</b>	<b>REGISTRO EN CUADRO DE CONTROL</b>		
<b>10.1</b>	Al avanzar en cada una de las etapas, desde la recepción hasta el envío y archivo de la petición, la información será consignada en el <b>formato FAJ-43 “Control de Derecho de Petición”</b> creado para el control, seguimiento y reportes estadísticos.		Profesional (abogado)
	<p><b>NOTA:</b> En caso de que la petición haya sido radicada por el sistema PQRS, de acuerdo con cada una de las etapas, se deberá registrar en el mismo el traslado y cierre de la petición</p>		

## 5. Documentos asociados

### Constitución Política de Colombia

**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 vigente** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

## 5. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
---------	-----------------------	---------------------	---------------------

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

	<b>Atención Derechos de Petición</b>		<b>Código</b>	PAJ-15 v.02
			<b>Página</b>	6 de 6
00	Acta de reunión N° 022 Grupo de Mejoramiento	Acta N° 027 del 16 de octubre de 2020	05 de noviembre de 2020	
01	Actualización del documento mediante FAC-08 Acta de reunión N° 016 del 23 de agosto de 2022	23 de agosto de 2022	08 de noviembre de 2022	