



UNIVERSIDAD DEL VALLE

R E C T O R Í A

RESOLUCIÓN No. 1.285

Marzo 19 de 2014

“Por medio de la cual se actualiza el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad del Valle, se asignan funciones de trámite procesal, se derogan unas resoluciones y se dictan otras disposiciones”.

EL VICERRECTOR ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, con funciones delegadas de Rector, mediante Resolución de Rectoría No. 1.241 de marzo 17 de 2014, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el literal q) del Artículo 25o. del Estatuto General y en desarrollo de lo dispuesto en los Artículos 32o.- del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y 55o.- de la Ley 190 de 1995, y

C O N S I D E R A N D O :

1. 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;
2. 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;
3. 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición;

4. 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 establece las funciones de las dependencias de quejas y reclamos;
5. 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.
6. 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;
7. 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;
8. 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 citada Ley en su Capítulo IV, ordenó la utilización de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo, asimismo en su Capítulo V reguló las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones;

9. 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.
10. 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;

11. 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 1 establece que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos;

12. 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;
13. 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;
14. 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, consultas 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 consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento;

15. 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,
16. 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;
17. Que en la Universidad del Valle, a través de la reglamentación de los Programas Académicos de Pregrado, Posgrado y Consejería Estudiantil, se hace referencia a las solicitudes, reclamaciones y consejerías, lo cual es la base para la atención de las quejas y reclamos de asuntos estudiantiles.

En el Reglamento de Pregrado, Acuerdo No. 009 de noviembre 13 de 1997 del Consejo Superior, en el Capítulo IX, se menciona lo relacionado con las solicitudes y reclamos estudiantiles.

En el Reglamento de Posgrado, Acuerdo No. 007 de noviembre 19 de 1996 del Consejo Superior, en el Capítulo XVIII, se menciona el tema de las Reclamaciones.

En Acuerdo No. 009 del Consejo Superior, mayo 26 de 2000, “Por el cual se establecen las políticas, las normas y las instancias para la definición y reforma de los programas de formación de pregrado de la Universidad del Valle y se reforma el Acuerdo No. 001 de febrero de 1993”, contiene los artículos y procedimientos relacionados con solicitudes y reclamaciones de asuntos académicos;

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

19. 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;
20. Que es competencia del Rector de la Universidad del Valle, en su carácter de Nominador y Representante Legal de la Institución, emitir el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Institución;
21. 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;
22. Que en virtud de lo anterior se hace necesario actualizar el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad del Valle,

RESUELVE :

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

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

ARTÍCULO 2o.- OBJETIVO DE ESTE REGLAMENTO INTERNO.
Este reglamento Interno tiene como finalidad implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad del Valle, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas internas de la Institución. Igualmente, se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión y la posibilidad de hablar un lenguaje común en este ámbito.

La implantación de los procesos que se describen en esta Resolución generará mejoras institucionales en los siguientes aspectos:

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

ARTÍCULO 3o.- CAMPO DE APLICACIÓN. Los procedimientos contenidos en la presente resolución, son aplicables a todas las Dependencias que conforman la estructura orgánica de la Universidad del Valle 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 consultas en la Institución.

ARTÍCULO 4o.- PRINCIPIOS ORIENTADORES.- Las actuaciones de los Servidores Públicos de la Universidad del Valle que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, 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 3o.- 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 de funciones de la Universidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal.

Las dudas que surjan en la interpretación de las normas sobre la materia, deberán aclararse o subsanarse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal, de manera que se cumpla con la garantía constitucional del debido proceso y se respeten el derecho de defensa y la equidad.

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

CAPÍTULO II ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

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

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

CAPÍTULO III DEFINICIONES Y ALCANCE DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS

ARTÍCULO 6o. - **DEFINICIONES.** Para efectos de interpretación de la presente resolución, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico

correspondiente y finalmente su sentido natural, 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 23º., ha concedido a los ciudadanos para la presentación de peticiones a las autoridades, a fin de que se les suministre información 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 la Universidad del Valle. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Universidad del Valle, deberán contener además de la información señalada en el Artículo 9º.- de la presente resolución, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y con este reglamento.

Las distintas dependencias de la Universidad del Valle 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 orientado e informado 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 la Universidad del Valle 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, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad del Valle.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta, por el medio más expedito posible (diario de amplia circulación, 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 públicos, 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 la Universidad del Valle.

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 entidad.

Comentario Positivo o Elogio. 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 7o.- FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Universidad del Valle.

En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente.

Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

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

CAPÍTULO IV LAS PETICIONES

ARTÍCULO 8o.- PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.

Cualquier ciudadano podrá hacer peticiones respetuosas ante la Universidad del Valle, 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 9o.- PETICIONES ESCRITAS. Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de la Universidad del Valle en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad del solicitante o su apoderado.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección de correo electrónico.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario.

PARÁGRAFO.- Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65°.- del Código de Procedimiento Civil y en el Artículo 74 del Código General del Proceso, Ley 1564 del 12 de julio de 2012.

ARTÍCULO 10o.- PETICIONES VERBALES. La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Universidad del Valle, 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 11o.- FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIOS.

Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la Secretaría General, Direcciones de las Seccionales o Sedes Regionales u otra dependencia de la Universidad del Valle, 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 resolverlas. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que éste delegue.

PARÁGRAFO 1o.- En los términos previstos por el artículo 15° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si quien presenta la petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

PARÁGRAFO 2o.- 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 la Universidad del Valle 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.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

ARTÍCULO 12o.- TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO.

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

ARTÍCULO 13o.- FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA PARA RESOLVER. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario sin competencia para resolverla, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la Secretaría General y a la dependencia de la Universidad del Valle que deba conocer del asunto, indicándole la ubicación exacta de la misma, 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 funcionario competente 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 sea recibida por el funcionario competente.

CAPÍTULO VI TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

ARTÍCULO 14o.- FUNCIONARIO COMPETENTE. Las peticiones escritas podrán ser presentadas en la Secretaría General, en la ventanilla de radicación de correspondencia de la Sección de Gestión Documental o en las Direcciones de las Seccionales o Sedes Regionales, donde serán radicadas y se le devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

ARTÍCULO 15o.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. El horario ordinario de atención al público en las dependencias de la Universidad del Valle será el establecido por la Dirección Universitaria.

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

ARTÍCULO 17o.- ATENCIÓN PRIORITARIA. 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 18o.- PETICIONES INCOMPLETAS. 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 falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 1o.- Los funcionarios de la Universidad del Valle 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 2o.- Las peticiones escritas y verbales elevadas ante las Seccionales o Sedes Regionales u otra dependencia de la Universidad del Valle, que no puedan ser atendidas de manera directa por el respectivo Director de Seccional o de Sede o Jefe de Oficina respectivo, serán remitidas de manera inmediata a la Secretaría General de la Universidad en la Ciudad de Cali para que se defina la dependencia competente para tramitarlas.

ARTÍCULO 19o.- PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO NO COMPETENTE PARA RESOLVER. Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para resolver, éste informará al interesado, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la petición y dentro del mismo término remitirá la petición a la Secretaría General y al funcionario competente, enviando copia del oficio remisorio al peticionario. El término para decidir la petición, se contará a partir del día siguiente al de recibo de la petición por parte del funcionario competente.

ARTÍCULO 20o.- DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIO. El Jefe de la dependencia correspondiente deberá atender las peticiones o podrá designar en forma inmediata el funcionario que deba conocerlas y resolverlas, indicándole el término para atenderlas. Si del estudio preliminar de una petición se deduce que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario con la mayor brevedad.

ARTÍCULO 21o.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Universidad del Valle sobre aspectos de su competencia, y conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, se resolverán dentro de los siguientes términos:

Término general:

1. **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:

2. **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.
3. **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.
4. **Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días.

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.

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

PARÁGRAFO 1o.- 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 esta resolución.

PARÁGRAFO 2o.- La respuesta de las peticiones debe cumplir con 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 22o.- INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Universidad del Valle, 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 23o.- PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.

La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Universidad del Valle, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

ARTÍCULO 24o.- PETICIONES ANÓNIMAS. 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 25o.- PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Universidad del Valle, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a la Secretaría General y a cada una de las dependencias involucradas para que de manera simultánea resuelvan lo pertinente. La Secretaría General será la responsable de consolidar la respuesta y enviarla al peticionario en los términos que dicta la ley.

ARTÍCULO 26o.- TRÁMITE, RESOLUCIÓN DE LA PETICIÓN Y COMUNICACIÓN AL PETICIONARIO. Todas las dependencias de la Universidad del Valle, 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 Universidad y en todo caso en un lugar de acceso al público de la universidad 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 27o.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO

TÁCITO. 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 1o.- El requerimiento a que alude este Artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en la presente resolución.

PARÁGRAFO 2o.- 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 28o.- DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.

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

ARTÍCULO 29o.- PETICIONES IRRESPETUOSAS U OSCURAS.

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 30o. PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad 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 1o.- Si una misma persona formula varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes dependencias de la Universidad del Valle, se atenderá el trámite en una sola de ellas previa concertación de las dependencias involucradas.

PARÁGRAFO 2o.- Cuando se trate de peticiones idénticas, elevadas 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 un diario de amplia circulación o se pondrá en la página web o en la cartelera del punto de atención y se entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 31o.- INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES. La falta de atención a las peticiones de que trata este reglamento, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, de los consagrados en esta Resolución y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.

CAPÍTULO VII SOLICITUD DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 32o.- INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL. La Dirección Universitaria, entendida como tal la Rectoría las Vicerrectorías, las Decanaturas, las Direcciones de los Institutos Académicos y las Direcciones de las Seccionales y de las Sedes Regionales, está obligada a mantener informados a los usuarios sobre la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos de la Universidad del Valle, según los manuales, normatividad de la Institución, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre la Universidad de conformidad con las normas vigentes y a orientar sobre la estructura y funciones generales de la Institución.

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

ARTÍCULO 33o.- INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR DE DOCUMENTOS. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Universidad del Valle y a que se les 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. 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 la Universidad del Valle, deben observarse las normas que protegen la reserva de esta información, según la Constitución Política y la ley y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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 las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. 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.

ARTÍCULO 34o.- DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS POR MOTIVO DE RESERVA.

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 35o.- INSISTENCIA DEL PETICIONARIO EN CASO DE RESERVA.

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 la Universidad del Valle 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, 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 36o.- PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL.

Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Universidad del Valle, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución Política y la ley.

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

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

ARTÍCULO 37o.- LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS.

La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la respectiva dependencia.

ARTÍCULO 38o.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS.

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

ARTÍCULO 39o.- PLAZO PARA DECIDIR. Las diferentes dependencias de la Universidad del Valle deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días, 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 40o.- CERTIFICACIONES. Las normas consignadas en el presente capítulo serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Universidad del Valle o sobre hechos de los cuales la Institución tenga conocimiento.

ARTÍCULO 41o.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. 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 42o.- RECURSOS. Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código 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 43o.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. 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 el funcionario competente.
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 Y COSTO DE COPIAS

ARTÍCULO 44o.- EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las copias solicitadas serán expedidas por la Universidad del Valle, a costa del interesado, quien cancelará el valor correspondiente del servicio de fotocopiado, cuando el número de copias o fotocopias solicitadas sea superior a tres (3) hojas tamaño carta u oficio.

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

ARTÍCULO 45o.- VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. El valor de cada fotocopia será fijado por la entidad, de acuerdo con el valor de este servicio en el mercado. Las fotocopias solicitadas por funcionarios de la rama jurisdiccional o por otras entidades del Estado en ejercicio de sus funciones serán gratuitas.

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

PARÁGRAFO 2o.- Ningún servidor de la Universidad del Valle podrá eximir del pago del coste de las copias a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la Universidad, so pena de incurrir en causal de mala conducta.

CAPÍTULO IX CONSULTAS

ARTÍCULO 46o.- FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

ARTÍCULO 47o.- REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los Artículos 9º.- y 10º.- del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad.

CAPÍTULO X TRÁMITE DE LAS CONSULTAS

ARTÍCULO 48o.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS. El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos de la Universidad del Valle no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el Artículo 28°.- del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 49o.- FUNCIONARIOS COMPETENTES. Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la respectiva dependencia o el funcionario a quien éste delegue, el cual debe ser competente para conocerlas, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

CAPÍTULO XI QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 50o.- COMPETENCIA FUNCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. En la Universidad del Valle la Secretaría General, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión institucional por parte de la Universidad o de sus funcionarios.

ARTÍCULO 51o.- FUNCIONES DEL SECRETARIO GENERAL FRENTE A LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Delegase en el Secretario General de la Universidad del Valle la función de recibir a nombre de la Institución las quejas y reclamos formulados por los ciudadanos, para lo cual deberá ejercer las siguientes funciones:

- Dirigir, programar, coordinar y controlar los procedimientos para la recepción y trámite de las quejas y reclamos cumpliendo lo dispuesto sobre la materia en las disposiciones legales y en este reglamento.
- Dirigir y coordinar las funciones desempeñadas por el personal a su cargo para el desarrollo de las funciones relacionadas con la recepción y trámite de las quejas y reclamos.
- Vigilar que los términos procesales en materia de quejas y reclamos se cumplan en debida forma.

- Presentar informes periódicos al Rector sobre la cantidad de quejas y reclamos recibidos, servicios sobre los que se presenta la mayor frecuencia de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la Universidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- Asegurarse de que exista un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja o reclamo que se considere significativa.
- Garantizar efectividad en la comunicación con los usuarios para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta la Universidad del Valle, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se reciban en la Institución y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de una línea de atención al ciudadano, que estará disponible para que los miembros de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las funciones y atribuciones de la Universidad del Valle.
- Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas y reclamos para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que se mejora continuamente.
- Informar a los miembros de la comunidad universitaria y a los ciudadanos en general, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización de la Universidad del Valle.
- Evaluar la queja y reclamo, 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 queja y reclamo.

- Trasladar la queja y reclamo 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, da traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Trasladar dentro del término establecido en el Artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 la queja y reclamo que compete a otra entidad.
- Informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de la queja y reclamo.
- Hacer seguimiento de las quejas y reclamo 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.

ARTÍCULO 52o.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de una línea de atención al ciudadano, por email, por los buzones ubicados en las diferentes áreas de la universidad o a través de la página web de la misma. En sus quejas y reclamos los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o de la Dependencia contra quien se dirige la queja o reclamo y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

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

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 quejas y reclamos anónimos.

CAPÍTULO XII TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 53o.- TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación en la Secretaría General, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

ARTÍCULO 54o.- TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Las quejas y reclamos serán recibidos por la Secretaría General a través de los funcionario encargados de la atención de servicio al ciudadano, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberá remitir a la Secretaría General de la Universidad, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria contra algún Servidor Público de la Universidad, se dará traslado por parte del funcionario que la esté conociendo, a la respectiva Oficina de Control Disciplinario Interno de la Universidad, para que se adelante el trámite correspondiente.

ARTÍCULO 55o.- NORMAS APLICABLES. En todo caso, de conformidad con el Artículo 55°.- de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código 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 56o.- INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS. Las investigaciones disciplinarias originadas en quejas, reclamos, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, por la Universidad del Valle, 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 57o.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES FUERA DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la sede relacionada con su petición, pueden presentar sus peticiones en la sede de la Institución más cercana al lugar de su residencia.

ARTÍCULO 58o.- UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente Resolución, la Universidad del Valle podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

Igualmente, la Universidad del Valle contará con una línea de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

ARTÍCULO 59o.- DERECHO DE TURNO. En el trámite de las peticiones radicadas ante la Universidad del Valle, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Rector de la Universidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

ARTÍCULO 60o.- OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se registrarán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 61o.- MANUAL PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS.-

La Secretaría General, deberá adoptar el manual para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos por el Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad del Valle – GICUV, el manual deberá contener:

- Los procedimientos fijados en la Ley, en las normas concordantes y en esta Resolución para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas.
- La definición de las actividades complementarias para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, como son: Recepción, Evaluación, Investigación, Respuesta, Control y Seguimiento.
- Los anexos técnicos que establecen los modelos de las actuaciones que rigen el procedimiento de recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas.

ARTÍCULO 62o.- La atención de las quejas y reclamos de asuntos estudiantiles se seguirá realizando de acuerdo a lo que está estipulado en la reglamentación de los Programas Académicos de Pregrado, Posgrado y Consejería Estudiantil, pero es necesario realizar la consolidación centralizada de las quejas y reclamos de asuntos estudiantiles, como parte de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS – por unidades académicas, el procedimiento para dicha consolidación estará establecido en el manual para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, establecido en el artículo 61°. de la presente resolución.

ARTÍCULO 63o.- 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 tramitados de acuerdo a lo estipulado en la presente resolución y en la Resolución de Rectoría No. 1.172, de marzo 12 de 2014 “Por la cual se expide el Reglamento Interno para garantizar la protección de los datos personales de la Universidad del Valle”.

ARTÍCULO 64o.- VIGENCIA Y DEROGATORIAS: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, de manera especial la Resolución No. 1555 del 8 de septiembre de 1995, Resolución No. 1659 del 25 de septiembre de 1995 y Resolución No. 3.023 de diciembre 5 de 2007, resoluciones expedidas por la Rectoría de la Universidad.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Santiago de Cali, a los 19 días marzo de 2014.

HÉCTOR CADAVID RAMÍREZ
Vicerrector Académico
con funciones delegadas de Rector

LUIS ALBERTO HERRERA RAMÍREZ
Secretario General