



7739

RESOLUCION No. \_\_\_\_\_ de 2017

( 23 NOV 2017 )

Por medio de la cual se actualiza la Resolución No. 3371 de 01 de junio de 2015 sobre las políticas para el trámite interno de peticiones, consultas, quejas, denuncias, sugerencias y reclamos, en la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luís Córdoba"

El Rector de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luís Córdoba", en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias y especial las facultades conferidas en el Artículo 46 y numerales 1, 3, y 9 Estatuto General Acuerdo 0001 de 2017

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 consagra el derecho fundamental de petición, según el cual Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 69 garantiza la autonomía universitaria, de conformidad con este las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo a la Ley.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 74 estipula que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 617 de 2000 dispone que en toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 expresa que cada entidad del estado del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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.

*"Trabajando en Minga por la Acreditación Institucional"*



Nit. 891.680.089-4 Ciudadela Universitaria - Corredor 6710237  
Tel. Secretaría: 6710274 - Fax: 6710172 - A.A. 2901 B. Inocentis Medrano  
E-mail: contacto@utchocho.edu.co - Página Web: www.utchocho.edu.co  
http://www.utchocho.edu.co/0130000038874



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

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

Que la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su Artículo 22 establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1437 de 2011 consagra el derecho a que toda persona tenga derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

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

Que el Artículo 6 del Decreto 2693 de 2012 entre los temas prioritarios para avanzar en la masificación de la estrategia Gobierno en Línea incluye la provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos.

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 9º. 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 13º. 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;

*"Trabajando en Minga por la Acreditación Institucional"*





Que la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, en su artículo 14 hace referencia a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, por lo cual se hace necesario actualizar la resolución No.3371 de 01 de 2015 en su artículo 7°.

Que los organismos gubernamentales deben emitir la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por la inadecuada prestación de los servicios a su cargo;

Que en virtud de lo anterior se hace necesario actualizar las políticas para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad.

Que en mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualícese el artículo 7° de la resolución No.3371 de 01 de junio de 2015, el cual quedará así: **“ARTÍCULO 7°: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información 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.
2. 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.

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

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Los artículos que no fueron modificados quedan igual que en la Resolución No.3371 de 01 de junio de 2015.

*“Trabajando en Minga por la Acreditación Institucional”*



Nit. 891 680.089-4 Ciudadela Universitaria - Comunaldor 6710237  
Tel. Secretaría 6710274 - Fax 6710172 - A.A. 292 B/ Nicolás Medrano  
E-mail: [contactenos@utch.edu.co](mailto:contactenos@utch.edu.co) - Pagina Web: [www.utch.edu.co](http://www.utch.edu.co)  
Linea gratuita: 018000938824



**ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Quibdó, a los 23 NOV 2017,

  
**EDUARDO ANTONIO GARCÍA VEGA**  
Rector

Preparó	Proyectó	Revisó	Fecha	No Folios
Sofía Olier García	Sofía Olier García	Oficina Jurídica	23/11/2017	4

*"Trabajando en Minga por la Acreditación Institucional"*



Nit. 891.680.089-4 - Ciudadela Universitaria - Conmutador 6710237  
Tel. Secretaría: 6710274 - Fax: 6710172 - A.A. 292 B/ Nicolás Medrano  
E-mail: [contactenos@utchedu.co](mailto:contactenos@utchedu.co) - Pagina Web: [www.utchedu.co](http://www.utchedu.co)  
Línea gratuita: 018000938824