

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 1 de 11	

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para efectuar la radicación, distribución y control de las diferentes peticiones que ingresen por la ventanilla única de correspondencia a la Universidad del Pacífico.

2. ALCANCE

Involucra a todos los funcionarios competentes para dar respuesta a las diferentes peticiones de la Universidad del Pacífico y comprende desde la radicación hasta la distribución, control de las peticiones y respuesta al peticionario.

3. DEFINICIONES

Petición: Se entiende por petición, toda solicitud respetuosa que presenta una persona ante la Institución.

Queja: Da a conocer a la autoridad, conductas irregulares o un hecho arbitrario de empleados oficiales o de particulares en ejercicio de funciones públicas, con el único fin que se corrija o se castigue al funcionario que haya incurrido en la falta que la motiva.

Reclamo: Notifica a la autoridad la suspensión injustificada o prestación deficiente de un servicio público.

Sugerencia: Da a conocer a la autoridad la opinión del peticionario sobre una determinada materia, con el propósito que se tomen ciertas medidas de carácter individual o colectivo.

Consulta: Se presenta a la autoridad para que exprese su opinión sobre determinada materia relacionada con sus funciones

Medios de Recolección: Herramientas o espacios con los que cuenta la Institución para recepcionar las peticiones. Por ejemplo, la ventanilla única de correspondencia, los buzones, la página web, el teléfono o en las diferentes dependencias.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 2 de 11	

Medio de Presentación de la Petición: Forma en la cual, el peticionario puede realizar la solicitud. Esta puede ser en medio físico (papel), medio electrónico (página web) o verbal.

4. CONDICIONES GENERALES

La Universidad del Pacífico, a través de sus dependencias, atenderá y resolverá las siguientes peticiones:

1. Las solicitudes respetuosas presentadas en interés general o particular.
2. Las de información.
3. Las de consulta.
4. Las de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
5. Los reclamos.
6. Las quejas.
7. Las sugerencias
8. Las felicitaciones
9. Las presentadas por las demás autoridades en ejercicio de sus funciones

PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O DE INTERÉS PARTICULAR

Las peticiones que se presenten ante la Universidad del Pacífico en ejercicio del derecho fundamental de petición, podrán ser en interés general o en interés particular. Dichas peticiones podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo, que se dé a conocer en la Institución.

DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS

De acuerdo con lo establecido por el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener, por los menos, los siguientes requisitos:

1. Designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia o de correo electrónico o el número de teléfono donde contactarlo.
3. El objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.
4. Razones en que se apoya.
5. Relación de los documentos que se acompañan.
6. Firma del peticionario.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 3 de 11	

Las peticiones en interés particular formuladas ante la Universidad del Pacífico, deberán contener además de los requisitos anteriores, el nombre de la persona, entidad o autoridad involucrada y el motivo de la misma.

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.

En todo caso, en el uso de medios tecnológicos y electrónicos el peticionario deberá identificarse plenamente y manifestar su petición en forma respetuosa, clara y completa para ser factible su respuesta.

Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento en que lo solicite o cuando verifique los requisitos.

DE LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS

La Universidad del Pacífico recibirá los derechos de petición en la ventanilla única de correspondencia, en el correo electrónico info@unipacifico.edu.co, en el buzón de derechos de sugerencias o en la página de web.

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

Recibida la petición escrita, la oficina de Correspondencia verificará el cumplimiento de los requisitos que sean necesarios para resolverla y la enviará a quien tiene la competencia para atenderla. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere pertinente, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento, so pena de considerarse desistida la petición en los términos del Código Contencioso Administrativo.

Este requerimiento interrumpirá los plazos establecidos para que la Universidad del Pacífico decida sobre la petición. El plazo para contestar la petición se contará a partir de la fecha en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento.

En el evento en que, en la petición falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, la oficina de Correspondencia tramitará la petición y fijará la respuesta en la página web de la entidad y en carteleras por un término de diez (10) días.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 4 de 11	

Una vez trasladada a la dependencia competente, esta se encargará de tramitar y resolver la petición, en los términos y condiciones establecidos en esta resolución, teniendo en cuenta que el plazo para responder se cuenta a partir del ingreso de la misma a la Universidad.

DE LAS PETICIONES VERBALES

La Oficina de Correspondencia, atenderá las peticiones verbales, en días hábiles de lunes a viernes, de nueve a once de la mañana (9:00 a 11:00 a.m.) y de tres a cinco de la tarde (3:00 a 5:00 p.m.), y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al peticionario.

Cuando fuere el caso, si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma breve, utilizando los formatos de Derecho de petición o de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, según sea el caso.

DE LAS CONSULTAS

La Universidad del Pacífico atenderá y resolverá las consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo. Para estos efectos, se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

Las consultas jurídicas serán resueltas únicamente por la Oficina Jurídica y las consultas técnicas serán resueltas por cada una de las Direcciones y por la Secretaría General según su competencia.

QUEJAS

Las quejas contra la Entidad o sus funcionarios serán atendidas tramitadas conforme al procedimiento dispuesto en el Código Disciplinario Único.

PLAZO PARA RESOLVER

Las peticiones presentadas en debida forma, deberán resolverse, a más tardar, dentro de los plazos citados a continuación, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación en la dependencia de correspondencia, así:

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 5 de 11	

1. Las peticiones generales o particulares, deberán tramitarse y resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.
2. Las consultas deberán tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.
3. Las peticiones de información y documentación deberán tramitarse y resolverse dentro de los diez (10) días siguientes.
4. Las copias se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el peticionario dé a conocer a la Universidad el pago de las mismas.
5. Las certificaciones se expedirán dentro de los diez (10) días siguientes.
6. Las copias y certificaciones de expedientes se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
7. Si la Universidad del Pacífico no es la entidad competente para conocer de la petición, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento de la petición verbal. Si esta se hiciera por escrito, lo hará saber dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, y procederá a remitirlo a la entidad competente dentro del mismo plazo.
8. Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
9. En el caso de peticiones y requerimientos formuladas por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5ª de 1992, especialmente en los artículos 243, 249 y 258, sin exceder el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
10. Las peticiones formuladas por las demás entidades públicas, deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, salvo que en ellas se haya establecido un plazo diferente.
11. Las peticiones que impliquen más de un componente, de la clasificación arriba presentada, a cada componente se le dará respuesta como si hubiera sido presentado de manera individual. Es decir, si en una petición se encuentra una consulta y además una queja, se responderá la consulta en el tiempo establecido para consultas y la queja en el tiempo que así se haya condicionado.
12. A las peticiones para reconocimiento de un derecho fundamental se deberá dar atención prioritaria para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
13. Se dará solución inmediata, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, cuando por razones de salud o de seguridad esté en peligro la vida e integridad del peticionario.
14. La petición de un periodista, para el ejercicio de su profesión, se tramitará preferencialmente.

Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los plazos señalados en este artículo, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la petición.

En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los plazos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio del

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 6 de 11	

aviso a la oficina de control disciplinario a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que absuelva el derecho de petición, e informe en forma inmediata la causa por la cual no atendió la petición planteada.

COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

Son responsables de atender los Derechos de Petición elevados ante la Universidad del Pacífico, los funcionarios y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN

Habrà lugar a rechazar las peticiones

1. Cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o actitudes semejantes.
2. Cuando esta sea presentada por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado la Universidad del Pacífico y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan hechos nuevos y no haya operado la caducidad en los términos del artículo 38 del Código Contencioso Administrativo.

En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió la petición.

Respuesta a peticiones que no cumplen requisitos o anónimas: Cuando se presenten peticiones, quejas o reclamos anónimos o que no cumplan con los requisitos establecidos en la resolución, se fijará la respuesta en la cartelera y en la página de web de la Universidad del Pacífico por el término de diez (10) días hábiles.

Información general. En lo relacionado con los asuntos de información general, en la Oficina de Correspondencia, en la Secretaría General y en la página de Internet de la entidad, se dispondrá de la documentación actualizada de interés general, de conformidad con el artículo 18 del Código Contencioso Administrativo.

Información con reserva legal: La Universidad del Pacífico solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia en los casos en que se señale carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes y se notificará al peticionario en los términos del artículo 23 del Código Contencioso Administrativo.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 7 de 11	

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Superior para que este decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término: cuando el tribunal o el juez administrativo 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 las reciba oficialmente, Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado. (Artículo 26 Ley 1755 de 2015).

Petición de copias. La petición de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Universidad del Pacífico será tramitada por la oficina competente, o por la Secretaría General.

Cuando la petición verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaría General expedirá las copias y verificará los originales. Igual procedimiento se surtirá para los documentos expedidos y firmados electrónicamente siguiendo lo dispuesto por la ley para el caso concreto.

En cualquiera de los eventos anteriores, el funcionario responsable deberá informar al peticionario el número y valor de las copias solicitadas, el cual deberá ser cancelado ante el Banco Popular en la cuenta corriente 570 – 07012 –8 a nombre de la Universidad del Pacífico, dentro del mes siguiente de recibida la comunicación por el peticionario. Una vez recibido el importe y presentado el recibo correspondiente, el funcionario responsable dispondrá de tres (3) días hábiles para expedir las correspondientes copias.

CARÁCTER DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las consultas dadas por los funcionarios de la Universidad del Pacífico, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo

SANCIONES

La demora en absolver los derechos de petición aquí regulados, será sancionada disciplinariamente por la Universidad del Pacífico de conformidad con las normas legales vigentes, sin perjuicio de la acción prevalente de la Procuraduría

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 8 de 11	

SALVAGUARDA DE LA INFORMACIÓN

Los funcionarios responsables de la administración de este procedimiento, debe salvaguardar la información del solicitante o reclamante, sin perjuicio del mismo y asegurando la confidencialidad de las peticiones.

5. CONTENIDO/DESARROLLO

5.1 Atención de Peticiones de Información de interés general, de Información, de Consultas y Certificaciones de Disposición Legal o Reglamentaria:

Nº	Actividad	Responsable	Documento de referencia
1	Recepciona petición.	Funcionario de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Oficio o Formato de Derecho de Petición
2	Revisa el cumplimiento de los requisitos de Ley y demás vigencias y términos contemplados en la resolución Interna 465 de 2005, por la cual se reglamenta el trámite y soluciones de las peticiones.	Funcionario de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Resolución Interna 465 de 2005 y Contencioso Administrativo
3	Asigna el número de radicación generado por el sistema a la correspondencia y envía la petición a la Secretaría General para su trámite	Auxiliar de la Oficina de Archivo y Correspondencia	
4	Clasifica el tipo de petición	Secretario General	
5	Envía petición a la dependencia o funcionario respectivo, diligenciando formato Remisión Derecho de petición y Formato de Control de Peticiones	Secretario General	Formato Remisión Derecho Petición y



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES



Código: ES- MC-PR06

Versión: 02

Aprobado: 7/10/2015

Página: 9 de 11

			Formato de Control de Peticiones
6	Resuelve la petición y la envía a la Secretaría General para su revisión y posterior firma.	Funcionario o Dependencia involucrado en la petición	
7	Revisa la respuesta a la petición. Aprueba, continúa con el paso 8. Si no aprueba, vuelve al paso 5	Secretario General	
8	Envía la respuesta aprobada a la Oficina de Archivo y Correspondencia, para su despacho al petionario	Secretario General	
9	Asigna el número de radicación generado por el sistema a la correspondencia y envía respuesta al petionario, copia a la Secretaría General y archiva copia de consecutivo	Auxiliar de la Oficina de Archivo y Correspondencia	
10	Realiza seguimiento diario al Formato Control de Peticiones y genera las alertas respectivas, cuando sea necesario.	Secretario General	Formato de Control de Peticiones
11	Acepta la respuesta. Si, continúa con el paso 13. No, envía oficio de inconformidad a la respuesta la Secretaría General de la Universidad o llena Formato de Inconformidades a Respuestas de Peticiones en la misma dependencia, según su conveniencia.	Peticionario	Formato de Inconformidades a Respuestas de peticiones
12	Recepciona y revisa oficio de inconformidad, lo registra en el Formato de Inconformidades a Respuestas de Peticiones y vuelve al paso 5	Secretario General	Formato de Inconformidades a Respuestas de Peticiones
13	Realiza seguimiento a los Formatos de Remisión Derecho Petición, Formato de Control de Peticiones y Formato de Inconformidades a Respuestas de Peticiones, elabora informe periódico de peticiones, lo envía a los entes de control y archiva copia respectiva.	Secretario General	Formato Informe de Peticiones
14	Implementa acciones preventivas, correctivas y de mejora a las actividades del procedimiento	Secretario General	Plan de Mejoramiento

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 10 de 11	

5.2 Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias

Nº	Actividad	Responsable	Documento de referencia
1	Recepciona, en la ventanilla única, en las dependencias o vía fax, queja, reclamo o sugerencia, asigna el número de radicación y las envía a la Secretaría General, registrándolo en la Planilla de Correspondencia Recibida	Funcionario de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Planilla de Correspondencia Recibida y Formato de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones
2	Revisa la página web, los buzones y recibe de la Oficina de Archivo y Correspondencia las Quejas, reclamos y sugerencias	Secretario General	Formato de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones
3	Revisa el cumplimiento de los requisitos de Ley y demás vigencias y términos contemplados en la resolución Interna 465 de 2005, por la cual se reglamenta el trámite y soluciones de las peticiones.	Secretario General	Resolución Interna 465 de 2005 y Contencioso Administrativo
4	Clasifica el tipo de queja, reclamo o sugerencia	Secretario General	
5	Envía al reclamante, acuso de recepción del reclamo	Secretario General	
6	Envía queja, reclamo o sugerencia al líder de proceso respectivo, diligenciando formato Seguimiento a atención de quejas, reclamos o sugerencias	Secretario General	Formato Seguimiento a atención de quejas, reclamos o sugerencias
7	Analiza si la información disponible es suficiente	Líder de proceso	

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES		
	Código: ES- MC-PR06	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 11 de 11	

	para solucionar la petición. Puede resolverlo: Si, informa al Secretario General y continúa con el paso 8. No, continúa con el paso 9		
8	Informa al reclamante sobre la solución implementada. Queda satisfecho?: Si, se cierra la queja, reclamo o sugerencia en el Formato Seguimiento a atención de quejas, reclamos u sugerencias. No, continúa con el paso 9	Secretario General	Formato Seguimiento a atención de quejas, reclamos o sugerencias
9	Busca más información y solicita al Comité técnico, analizar la situación	Secretario General	
10	Propone acción para solucionar queja, reclamo o sugerencia. Satisfacción del reclamante: Si, Se cierra la queja, reclamo o sugerencia en el Formato Seguimiento a atención de quejas, reclamos u sugerencias. No, se envía para resolución externa	Secretario General y Comité Técnico	Formato Seguimiento a atención de quejas, reclamos u sugerencias
11	Realiza seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, al Formato de Seguimiento a atención de quejas, reclamos o sugerencias, elabora informe y lo envía a la Alta Dirección y al Representante de Calidad	Secretario General	Informe
12	Solicita al Representante de Calidad, la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Secretario General	