

Bogotá, D.C. 26 de febrero de 2018

**RESOLUCIÓN N° 001**

***“Por la cual se ajusta el procedimiento para dar respuesta a los Derechos de Petición”***

**EL VICEPRESIDENTE DE LA UNIVERSIDAD**

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial de las que le confiere el Artículo 33 de los Estatutos de la Universidad,

El Vicepresidente de la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA** en uso de las atribuciones Estatutarias, en concordancia con lo previsto en la Constitución Política de Colombia y la ley 30 de 1992,

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 69 establece que “Se garantiza la autonomía universitaria” y que “las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la Ley”.
2. Que la Ley 30 de 1992, en su artículo 28, establece que el concepto de autonomía universitaria, faculta a las universidades, entre otros aspectos, para “desarrollar sus programas académicos y definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales”.
3. Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
4. Que la Ley 1755 de 30 de junio de 2015 regula el derecho fundamental de petición.
5. Que mediante el Decreto 1166 de 19 de Julio de 2016 se reguló la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º. OBJETIVO:** Establecer los pasos para el trámite y respuesta de los derechos de petición instaurados / radicados en la Universidad Católica de Colombia.

**ARTÍCULO 2º. RADICACIÓN:** Todos los derechos de petición en formato físico deben ser radicados sin excepción en la Oficina de Correspondencia de la Universidad con el fin de cumplir con las etapas y procedimientos establecidos en el presente procedimiento. Aquellos que envíen por medios electrónicos deberán ser dirigidos, sin excepción, a la

siguiente dirección de correo electrónico: [servicioalusuario@ucatolica.edu.co](mailto:servicioalusuario@ucatolica.edu.co).

La presente Resolución establece que el proceso de los derechos de petición, inicia con la radicación de los mismos en la Institución y finaliza con la notificación a los peticionarios de lo resuelto.

**ARTÍCULO 3º. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES:** Para el trámite objeto de esta Resolución se establece el proceso que a continuación se describe y también las unidades responsables de su gestión:

**Especialista en Atención al Usuario:**

1. Recibir el derecho de petición radicado por el aplicativo de incidencias, por correo electrónico o en formato físico e informar a la Rectoría y a la unidad con la cual se relaciona el derecho de petición.
2. Alertar sobre el vencimiento de términos a los responsables de dar respuesta al derecho de petición.
3. Realizar los escalamientos a instancias de segundo nivel (de acuerdo con las instancias de primer y segundo nivel para la resolución de incidencias establecidas en el manual de incidencias de la Universidad).

**Decano Unidad Académica o Director de la Unidad Administrativa:**

1. Recibir y tramitar la recolección de la información con las personas que a su cargo tengan una relación directa con los mencionados en el Derecho de Petición para su oportuna respuesta.
2. Proyectar la respuesta dentro de los términos establecidos para ello.
3. Remitir a la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, la proyección final.

**Abogado asignado por la Vicepresidencia para el acompañamiento del procedimiento:**

1. Apoyar en la proyección de la respuesta a los Derechos de Petición por escrito y determinar las recomendaciones pertinentes a las Facultades o Unidades Administrativas.
2. Prestar la asesoría profesional a los asuntos de Ley requeridos por las unidades académicas o administrativas de la Universidad, en respuesta pertinente a los Derechos de Petición.
3. Corregir el proyecto de respuesta a los Derechos de Petición dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

**Secretaría General:**

1. Radicar y registrar en el formato o aplicativo asignado para ello los Derechos de Petición de las unidades académicas o administrativas con el fin de llevar un control sobre cada una de estas.
2. Gestionar el archivo y conservación de los documentos, registros y evidencias generados para cada uno de los procesos relacionados con los Derechos de Petición.

**ARTÍCULO 4º. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** Los tiempos para contestar los Derechos de Petición están establecidos por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015. Salvo norma legal especial so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Estará sometida a un término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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.

**ARTÍCULO 5º.** El texto completo del procedimiento que establece los lineamientos operativos, las etapas, actividades, responsables y tiempos; se incorpora en documento anexo a la presente Resolución y hace parte del mismo.

**ARTÍCULO 6º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.**

Dada en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de febrero del año dos mil dieciocho (2018).



FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ  
Vicepresidente



SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO  
Secretario General

**ANEXO ARTÍCULO 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN:**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1) Radicación del documento o recepción de la petición.	<p>a) Envía o radica el Derecho de Petición por alguno de los medios ofrecidos por la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalusuario@ucatolica.edu.co">servicioalusuario@ucatolica.edu.co</a>.</li> <li>• A través del portal <a href="http://www.ucatolica.edu.co">www.ucatolica.edu.co</a> ícono pido la palabra.</li> <li>• De manera escrita en la Oficina de Correspondencia Av. Caracas No. 46 - 72 piso 2.</li> <li>• De manera verbal</li> </ul> <p>¿Derecho de petición en formato físico? Sí.</p> <p>b) Radica los derechos de petición en formato físico.</p> <p>c) Los envía al Especialista de Atención al Usuario.</p> <p>d) Analiza la información del Derecho de Petición radicados por el aplicativo de incidencias, por correo electrónico o en formato físico.</p> <p>e) Informa a la Rectoría y a la unidad con la cual se relaciona el derecho de petición para que proyecte la respuesta (de acuerdo con las instancias de resolución establecidas en el manual de incidencias de la Universidad).</p> <p>f) Continúa con la etapa 2) del presente procedimiento</p>	Peticionario	Inmediato
2) Trámite del documento y proyección de la respuesta.	<p>a) Genera posible respuesta al derecho de petición anexando las evidencias necesarias.</p> <p>b) Envía proyecto de respuesta al apoyo jurídico asignado y en copia al Especialista</p>	Oficina de Correspondencia	Inmediato
		Especialista en Atención al Usuario	1 hora
		Responsable en la Unidad Académica y Administrativa	Máximo 5 días hábiles

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
	de Atención al Usuario al correo <a href="mailto:servicioalusuario@ucatolica.edu.co">servicioalusuario@ucatolica.edu.co</a>		
3) Autorización de respuesta	a) Revisa y realiza ajustes a la proyección de respuesta. b) Establece quien debe firmar la respuesta c) Autoriza en envío de la respuesta al peticionario.	Apoyo jurídico asignado	5 días hábiles
4) Envío de respuestas	a) Envía la respuesta firmada y escaneada al especialista de Atención al Usuario, al correo electrónico <a href="mailto:servicioalusuario@ucatolica.edu.co">servicioalusuario@ucatolica.edu.co</a> b) Envía a través del aplicativo o por correo electrónico institucional la respuesta a los derechos de petición. c) Finaliza el procedimiento.	Responsable Unidad Académica  Especialista en Atención al Usuario	30 minutos  30 minutos