

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF



Fundación Universitaria Internacional de Colombia UNINCOL
www.unincol.edu.co



UNINCOL
Fundación Universitaria
Internacional de Colombia

“DERECHO DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.”

Artículo 32 de la Ley 1437 de 2011

Calle 39A nº 19 - 18
Bogotá D.C. - Colombia
Teléfono: +57 601 7437643

www.unincol.edu.co



Documento aprobado por el Consejo Superior de la Fundación Universitaria Internacional de Colombia - UNINCOL.

28 de diciembre de 2021.



Contenido

1. PRESENTACIÓN	4
2. ¿Qué es el derecho de petición?	5
3. Objetivos	6
4. Clasificación del derecho de petición	7
4.1. Son derechos de petición igualmente	7
5. Elementos del derecho de petición	8
6. Requisitos y contenido para interponer un derecho de petición	9
6.1. Peticiones Incompletas	9
7. Respuesta a los derechos de petición	11
7.1. Término para resolver el derecho de petición.....	11
7.1.1. Términos especiales.....	11
7.2. Funcionario o autoridad sin competencia	12
8. Manejo interno de los derechos de petición en UNINCOL	13
9. Canales de comunicación	14
10. Derechos de petición verbal	15



1. PRESENTACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad que garantiza el debido proceso dentro de los trámites amparados por el Derecho de Petición como herramienta constitucional en su Artículo 23; para los derechos de los estudiantes, usuarios, miembros de la Fundación Universitaria Internacional de Colombia – UNINCOL; se ha diseñado el presente documento, el cual servirá como instrumento de referencia y consulta en lo procedente a los temas relacionados con esta acción mencionada y sus términos de respuesta; en consonancia con la Ley 1755 de 2015, sancionada el 30 de junio de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo”*, y la Ley 1437 de 2011, en la cual se realizaron modificaciones relacionadas allí; y está prevista como un medio de socialización de los aspectos definidos, dada la relevancia de los mismos.



2. ¿Qué es el derecho de petición?

Es un derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, por medio del cual las personas naturales o jurídicas pueden presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas y privadas que manejen asuntos de su interés particular o general en la búsqueda de obtener el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, con la salvedad que toda actuación que se inicie ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, siendo implícito sin haber sido invocado y bajo el precepto de obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.



3. Objetivos

Atender, conocer y resolver oportunamente, las situaciones que se manifiesten a través de diferentes tipos de solicitudes e inquietudes como requerimientos presentados por parte de la comunidad estudiantil, docente y la ciudadanía en general que tiene acceso por alguna circunstancia a la Fundación Universitaria Internacional de Colombia UNINCOL, y en los procesos y servicios prestados, y convertirlos en una herramienta de mejoramiento y productividad para la Institución, identificando los puntos de partida para el logro de los objetivos de una propuesta académica de calidad.



4. Clasificación del derecho de petición

- Interés general: Es la solicitud con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- Interés particular: Es la solicitud de una persona para que le sea resuelta una situación o inquietud que es de interés personal.
- Petición de información y solicitud de copias: Es el deseo de información sobre las actuaciones de las autoridades y especial sobre la expedición de copias que no tengan carácter reservado.
- Requerimiento de consultas: La necesidad de conocimiento del concepto de una autoridad sobre un tema específico de su gestión o competencia.

4.1. Son derechos de petición igualmente

- Las quejas: Es la inconformidad presentada por la mala conducta de un empleado o el servicio prestado.
- Denuncias: Informar conductas irregulares, planteando el tiempo, modo y lugar de su ocurrencia, para determinar responsabilidades.
- Reclamos: Manifestación para exigir una solución o respuesta ante un trámite a cargo de la Entidad.
- Sugerencias: Propuesta de aportes e ideas.



5. Elementos del derecho de petición

Se ha establecido por la honorable Corte Constitucional que la base del derecho de petición comporta tres elementos fundamentales:

- Pronta resolución.
- Respuesta de fondo.
- Notificación de la respuesta al interesado.



6. Requisitos y contenido para interponer un derecho de petición

El primer requisito será los términos respetuosos empleados por el ciudadano para exigir sus derechos.

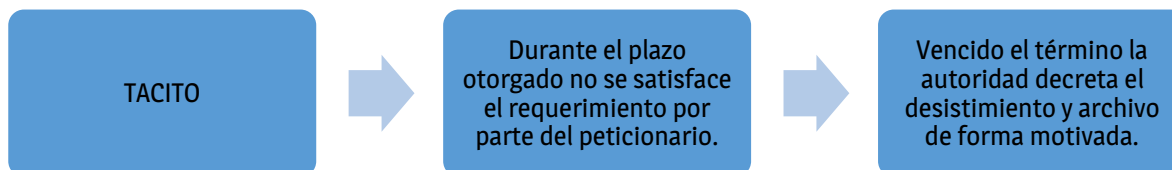
Por demás, legalmente están incursos en el Artículo 16 de La Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015:

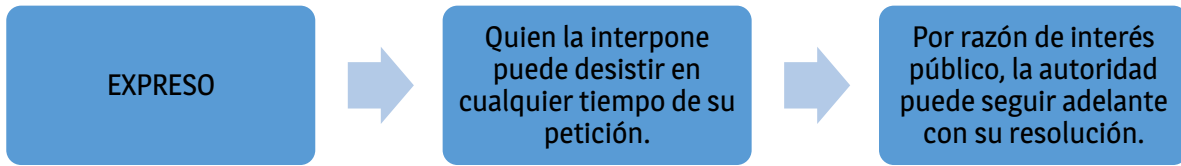
- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6.1. Peticiones Incompletas

Se deberá requerir al petente dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación para que complete o realice una gestión a su cargo en el término máximo de un mes, y que sea considerada necesaria para adoptar una decisión de fondo. Esta solo se hará por una sola vez y su no acatamiento generará un desistimiento de la petición mediante un desistimiento tácito o expreso operando la presunción de desistimiento de acuerdo a la Ley.





7. Respuesta a los derechos de petición

La respuesta al Derecho de Petición no debe ser una actividad generalizada, sino el resultado de un análisis detallado que conduzca a fijar la competencia, el traslado a quien corresponda, el estudio de los antecedentes la calidad de quien hace uso de la acción y la formulación de una resolución, independientemente que sea positiva o negativa para el petente, pero que conlleve a una solución efectiva o al esclarecimiento de lo solicitado, con un fundamento puntual, preciso y permanente sin incurrir en una carga de evasivas que confundan a quien persigue una respuesta; es decir, se debe abandonar la contestación simplemente formal, sino en cuanto a la oportunidad, cumplir con el trámite de ser el caso, generando una adecuada atención del mismo.

“El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición...”. Sentencia T-146/12. Magistrado Ponente: Jorge Ignacio Pretal Chaljub. Corte Constitucional.

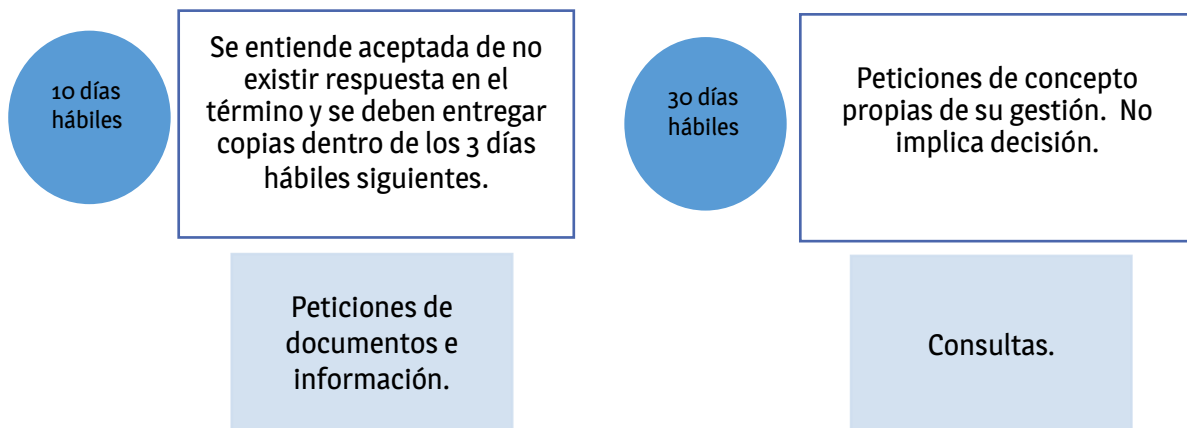
7.1. Término para resolver el derecho de petición

Los plazos podrán prorrogarse excepcionalmente previos a su cumplimiento, por una sola vez y poniendo de presente los motivos y el nuevo termino de respuesta sin exceder el inicialmente fijado en la Ley.



7.1.1. Términos especiales





7.2. Funcionario o autoridad sin competencia

Quien reciba la radicación del derecho de petición, deberá examinar de forma inmediata, si este es verbal, la competencia que le corresponde y de no serlo, deberá informar en el acto de recibo al petente o dentro de los 5 hábiles siguientes a su recepción de ser por escrito. Dentro del término señalado habrá de remitirla a quien corresponde y enviará copia de la remisión al interesado o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.



8. Manejo interno de los derechos de petición en UNINCOL

Encabezan la resolución de los mismos la Secretaría General como vector jurídico de la Universidad y bajo directrices de la Rectoría y el Consejo Superior, cuando corresponda. El objetivo fundamental es acompañar a los miembros de la comunidad UNINCOL y resolver sus inquietudes, solicitudes, requerimientos, reclamos y quejas. Si en el transcurso de esa relación el miembro de la comunidad UNINCOL no quiere aceptar la respuesta como válida y de fondo, deberá enviar un correo electrónico detallando los motivos de su inconformidad para poder darle el trámite que corresponda con las instancias superiores a la que haya lugar.

Si el interesado acude a presentar un Derecho de Petición con esta referencia clara e indicación propia de citar la norma conducente, será conocido y resuelto por la Rectoría directamente.



9. Canales de comunicación

Al tenor de las normas constitucionales, la jurisprudencia y la Ley, y en su cumplimiento, con el fin de garantizar los derechos de los usuarios y la aplicación del derecho de petición, con la visión de transparencia que es principio de la Universidad y la satisfacción de los usuarios con el servicio que como se presta en la relación UNINCOL – Usuarios, se pone a disposición los siguientes medios de recepción de solicitudes:

- Atención personalizada: Puede hacerse efectiva en la sede administrativa de UNINCOL, Calle 39A No. 19-18, Bogotá D.C. - Colombia, de lunes a viernes, en el horario de 8 a.m. a 5 p.m., donde hay atención con personal perfectamente capacitado para resolver inquietudes institucionales.
- Radicación escrita: Los derechos de petición fundamentados en las normas legales y con esta referencia, en la sede administrativa directamente o enviarse por correo certificado a la dirección arriba mencionada.
- Medios electrónicos: Al correo electrónico: PQRSF@unincol.edu.co
- Los derechos de petición fundamentados en las normas legales y con esta referencia también pueden radicarse a través del buzón de sugerencias ubicado en la Web institucional en el siguiente enlace:
<https://www.unincol.edu.co/buzon-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>



10. Derechos de petición verbal

Se regula por el Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.

La recepción de peticiones verbales esta centralizada por los medios de contacto telefónicos y presenciales en cualquiera de las áreas académico/administrativas de la Fundación Universitaria Internacional de Colombia UNINCOL, y se tendrá en cuenta para su manejo, además de las normas ya arriba establecidas:

“Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad”.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b) Fecha y hora de recibido.
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- d) El objeto de la petición.
- e) Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015
- f) La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- g) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.



PARÁGRAFO 2. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.





UNINCOL
Fundación Universitaria
Internacional de Colombia

Este manual, así como cualquier trámite en referencia al derecho de petición, obedece a las normas constitucionales y concordantes con las mencionadas que sobre esta naturaleza se encuentren vigentes.

Cualquier inquietud adicional, escribir a: PQRSF@unincol.edu.co, o comunicarse al número teléfono: +57 601 7437643

Calle 39A nº 19 - 18
Bogotá D.C. - Colombia
Teléfono: +57 601 7437643

www.unincol.edu.co

