



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
RESOLUCIÓN N° 2545
(16 Junio de 2006)

Por la cual se establece el trámite interno del derecho de petición, las consultas, quejas y reclamos ante la Universidad de Nariño y se dictan otras disposiciones.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO
En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 23 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, y en su artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que es un deber de la Universidad de Nariño reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios;

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 dispone que las quejas y reclamos se resolverán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición;

Que uno de los deberes del servidor público, según el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, es el de dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición;

Con fundamento en lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR
Y DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Artículo 1º. Procedencia. La Universidad de Nariño atenderá:

1. Las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 50. y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan.
2. Las solicitudes de información, que se presenten en relación con el desarrollo de las acciones de este Instituto en los términos del artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal, reglamentaria o estatutaria le correspondan.
4. Las consultas verbales y escritas relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
5. Las quejas y reclamos que se presenten ante la dependencia competente de la Universidad.

Artículo 2º. Formulación de peticiones.

Las solicitudes que se presenten en ejercicio del derecho de petición podrán formularse verbalmente o por escrito. Las peticiones escritas deberán contener los siguientes requisitos mínimos:

1. La designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, salvo que se presente por correo electrónico.

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 sucinta.

Si la petición se tramita por medio de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil. Además, si es del caso, la petición deberá indicar la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde pueden ser ubicados.

Artículo 3º. Trámite de peticiones escritas.

Las peticiones escritas, una vez radicadas en la oficina de archivo y correspondencia de la Universidad de Nariño, se entregarán a más tardar en el día hábil siguiente a la dependencia correspondiente, que será determinada según las funciones establecidas por los Estatutos y reglamentos de la Universidad de Nariño.

Si la petición se presenta por vía fax o por correo electrónico en otra dependencia de la Universidad, esta deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción a la Oficina de Archivo y Correspondencia para su correspondiente radicación y trámite.

Artículo 4º. Peticiones verbales.

Cada dependencia atenderá las peticiones verbales que le correspondan según sus funciones previstas en los Estatutos y reglamentos de la Universidad de Nariño, dentro del horario de oficina correspondiente de 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.

La decisión sobre esta clase de peticiones podrá comunicarse en la misma forma al interesado.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito.

Artículo 5º. Peticiones de Información.

Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Universidad de Nariño, las normas, estatutos y reglamentos que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, organigrama vigente, la información sobre contratación requerida por la ley y el reglamento, así como la presente resolución, podrán ser consultados en la página web de la Universidad.

En igual sentido, se podrán consultar los documentos que reposen en las dependencias de la Universidad de Nariño y solicitar que se expidan copias de los mismos, salvo que sean documentos con reserva legal.

Parágrafo: El funcionario encargado de atender las solicitudes de información recordará al usuario que puede consultar la información básica de la entidad en la dirección de internet www.udenar.edu.co. Cuando la información esté publicada en la web, se le enviará al usuario la información solicitada, pero se le dará a conocer esta circunstancia.

Artículo 6º. Pago en especie de copias.

Los gastos de la expedición de copias estarán a cargo del peticionario.

Artículo 7º. Reserva legal de la información.

La petición será rechazada cuando sea presentada de forma irrespetuosa, grosera o utilizando amenazas. En el escrito de rechazo se señalará de manera expresa la razón por la cual no se atendió la petición.

CAPITULO II DE LAS CONSULTAS Y LAS CERTIFICACIONES

Artículo 12. Consultas escritas.

Las consultas escritas que se refieran a funciones propias de la Universidad de Nariño o de sus dependencias se absolverán por la dependencia correspondiente.

Una vez recibido el escrito, se realizará el reparto al día siguiente. Los términos para proyectar serán determinados por el jefe de la respectiva dependencia, atendiendo a los principios de la función administrativa. El término para resolver será el fijado por el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 13. Consultas verbales.

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 26 del Código Contencioso Administrativo, los jefes de dependencias, los profesionales especializados y universitarios de las mismas, así como los Decanos y Directores de Departamentos, tendrán el deber de absolver las consultas sobre temas relacionados con las funciones propias de su dependencia.

Artículo 14. Alcance de las consultas.

Las respuestas a las consultas formuladas no comprometen la responsabilidad de la Universidad de Nariño, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO III DE LAS QUEJAS

Artículo 15. Trámite.

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Artículo 16. Traslado.

Una vez recibida la queja, la oficina de Archivo y Correspondencia dará traslado de la misma a la Oficina de Control Disciplinario Interno. De dicho trámite se informará al quejoso.

Artículo 17.

Cuenta de correo electrónico. La Universidad de Nariño tendrá una cuenta correo electrónica, a través de la cual se recibirán en forma permanente las recomendaciones, observaciones, denuncias y críticas que realicen los ciudadanos, en relación con las funciones de la entidad.

CAPITULO IV Disposiciones finales

Artículo 18. Horario de atención al público.

Se fija el horario de atención al público en la Universidad de Nariño, todos los días hábiles de lunes a viernes, desde 8:00 a. m. a 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p. m.

La Universidad de Nariño solo podrá negar la consulta de un documento o el suministro de la copia del mismo cuando este tenga carácter reservado conforme a la Constitución y a la ley. En este evento, se señalará al peticionario mediante oficio el carácter reservado de la información negada, citando la normatividad invocada, y se le informará que contra dicha decisión procede el derecho de insistencia.

La decisión que resuelva negativamente la petición de información se notificará a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, de conformidad con el parágrafo del artículo 8º del Decreto 262 de 2000.

Si el interesado hace uso de su derecho de insistencia, el funcionario competente enviará la comunicación correspondiente al Tribunal Administrativo del lugar donde se encuentren los documentos, para que este decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente.

Artículo 8º. Verificación de requisitos.

Cuando se trate de peticiones escritas, el funcionario competente verificará la conformidad de esta con el artículo 2º de la presente resolución. Si falta algún requisito, o la información suministrada por el peticionario no es suficiente para resolver, se requerirá al peticionario por una sola vez para que subsane el requisito o complete la información necesaria. Este requerimiento interrumpe el término que tiene la Universidad de Nariño para responder, el cual se reanuda una vez sea aportada la información solicitada.

Si el interesado no se pronuncia al respecto dentro de los dos (2) meses siguientes, contados a partir del día siguiente al envío de la solicitud de cumplimiento de los requisitos o de la información necesaria para proceder a resolver, se entenderá que ha desistido de la petición, y esta será archivada, dejando constancia de estos hechos.

Parágrafo: En cumplimiento del Decreto 2150 de 1995, se prohíbe la exigencia de documentos o copias que la entidad tenga en su poder o a los que tenga la facultad legal de acceder, así como la exigencia de requisitos ya acreditados por mandato legal o reglamentario, en un trámite o actuación anterior que ya se surtió.

Artículo 9º. Falta de competencia.

Si la dependencia a la cual la oficina de Archivo y Correspondencia traslada la petición, no es competente para su resolución por tratarse de un tema ajeno a las funciones de la Universidad, se deberá informar esta circunstancia al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la recepción. Dentro del mismo término se dará traslado de la petición al funcionario o a la entidad competente.

En caso de que el asunto corresponda a otra dependencia de la Universidad de Nariño, se realizará el traslado correspondiente, a más tardar el día hábil siguiente, informando de ello al peticionario en el mismo término.

Si la petición es verbal, la dependencia le informará en el acto al peticionario la falta de competencia.

Artículo 10. Términos para resolver.

Los plazos que cada dependencia tendrá en cuenta para resolver las peticiones son:

- a) Las peticiones en interés general o particular se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;
- b) Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación; conforme al artículo 29 del Código Contencioso Administrativo;
- c) Las peticiones de obtener información, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;

Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados, se le enviará comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se resolverá la petición.

Los términos señalados en este artículo solo se suspenderán en los casos establecidos por el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 11. Rechazo de la petición.

Artículo 19. Notificaciones y recursos.

Las decisiones administrativas originadas en el derecho de petición en interés general se comunicarán por cualquier medio hábil.
Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recurso deberán notificarse personalmente al peticionario o a su representante o apoderado. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo 45 del Código Contencioso Administrativo, con la advertencia, en todo caso, acerca de la procedencia de los recursos de reposición o apelación, según sea el caso; el funcionario ante quien deben interponerse, y los plazos para hacerlo.
En aquellos casos en que la actuación de la Universidad de Nariño se hubiere originado en una petición verbal, la notificación personal podrá efectuarse en esta misma forma.
En caso de que no hubiere otro medio más eficaz para informar al peticionario respecto de la notificación personal, se le enviará por correo certificado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo, una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.
En el momento de efectuar la notificación personal, se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si esta es escrita.

Artículo 20. Notificación de las decisiones negativas.

Las decisiones que resuelvan en forma negativa peticiones de información deberán notificarse al peticionario y a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales. Las demás se ejecutarán simplemente. Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 21. Normas complementarias y especiales.

Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

La presente resolución no se aplica para los casos contemplados en procedimientos especiales.

Artículo 22. Sanciones.

Las sanciones por la demora injustificada en absolver las peticiones serán las que establece el régimen disciplinario vigente.

Artículo 23. Vigencia.

La presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San Juan de Pasto, a los dieciséis (16) días del mes de junio de 2006

ORIGINAL FIRMADO

JAIRO MUÑOZ HOYOS
Rector