



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, y se dictan otras disposiciones”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992 y el Acuerdo Superior No. 003 de 2021, y;

CONSIDERANDO

Que el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia, consagró la autonomía universitaria, la cual debe ser garantizada por el Estado, y en virtud de ella, las universidades pueden regirse por sus propios estatutos, y el legislador debe establecerse un régimen especial.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 23 y 74 de nuestra Carta Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, así como acceder a documentos públicos que no tengan carácter de reserva.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 209 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 3°, señalan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, de conformidad con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad, con arreglo y sujeción a las leyes.

Que la ley 30 de 1992, establece en sus artículos 28 y 29 la autonomía de las Universidades para darse sus propios estatutos, establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de función institucional.

Que la Ley 527 de 1999, define y reglamenta el uso de firmas digitales, y establece las condiciones a cumplir por las entidades de certificación, estableciendo en su artículo 7° que “cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si: a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación; b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado comunicado (...)”.

Que la Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la “Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, prevé que la administración pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos, de igual forma, las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, dentro del cual pueden contemplar el uso de nuevas tecnologías.

X

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

Que mediante el Decreto No. 2623 de 2009, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual tiene como objetivo principal el fomento y fortalecimiento institucional de los canales de atención ciudadana en las entidades públicas.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide “El código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” consagra como un derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de “presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto”.

Que en relación con las respuestas a las PQRSD y notificaciones en general, el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo”, señala que “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso”.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, 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”.

Que el Acuerdo Superior No. 003 de 2011, en su artículo 2, asignó a la Secretaría General de la Universidad, la función de coordinación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas (PQRS), así como las actuaciones relacionadas con la participación ciudadana y atención al ciudadano, bajo el esquema del mejoramiento continuo, señalado en el Sistema Integrado de Gestión.

Que mediante la Resolución Rectoral No. 0585 de 2012 se dispuso la organización y funcionamiento del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC el cual tiene como función principal, el recibo, radicación, trámite de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.

Que mediante las Resoluciones Rectorales No. 0584 de 2012 y No. 0292 de 2018 se reglamentó la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad de los Llanos; sin embargo, dichas normas internas no acogen normatividad actualizada y en algunos apartes, son contradictorias.

Que en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual “se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y mediante la Resolución Rectoral No. 1977 de 2014 de la Universidad de los Llanos adoptó su política de tratamiento y protección de datos personales, orientada a garantizar el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales que haya recogido y que reposan en sus archivos y bases de datos, y de las

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

garantías que debe otorgar en la recolección, almacenamiento, uso y circulación de la información.

Que la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual "Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", de tal forma dispone que "Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley".

Que mediante el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto 1078 de 2015 por medio del cual "Se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

Que en el artículo 1° de la Ley 1755 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 de lo Contencioso Administrativo", establece que las peticiones podrán presentarse por escrito o verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que el Decreto No. 1499 de 2017, por el cual se modifica y regula el Sistema de gestión de las entidades define la Política de Servicio al Ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Que, en concordancia a ello, el numeral 2 del Acuerdo Superior 003 de 2021 Estatuto general de la Universidad, establece como una de las funciones del Rector, cumplir y hacer cumplir las normas constitucionales, legales, estatutarias y reglamentarias de la Universidad; así como las decisiones y actos del Consejo Superior Universitario y Consejo Académico.

Que, el Acuerdo Superior No. 003 de 2021 en sus artículos 9, 24 y 25, determina que el Rector es la primera autoridad ejecutiva de la Universidad, confiriendo atribuciones y facultades en garantía de preservar la debida gestión y ejecución Institucional.

Que mediante el Decreto No.767 de 2022 se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, instaura el objeto del mismo en su artículo 2.2.9.1.1.1., entendida como: "el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio".

Que con fundamento en lo anterior se hace necesario modificar la reglamentación existente sobre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD de la Universidad de los Llanos con el fin de incluir los lineamientos del procedimiento actualizado para dar respuesta a las quejas anónimas, así como las precisiones con respecto a los



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

intervenientes del Sistema y sus funciones, el cual debe hacer parte integral de la reglamentación del Sistema.

Que la actualización del procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información en la Universidad de los Llanos conforme se señala en la presente Resolución, fue avalada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según Acta No. 03 de fecha 09 de octubre de 2023.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Objeto. Actualizar la reglamentación para la presentación y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD y Solicitudes de Información que sean formuladas a la Universidad de los Llanos.

ARTÍCULO 2. Definición. El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y consultas de información, es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos y grupos de interés, y se constituye en fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

ARTÍCULO 3. Responsabilidad. Establecer que la Universidad impondrá las sanciones a que haya lugar, una vez surtido el debido proceso, por la falta de atención de las peticiones de que trata el capítulo II de la presente Resolución, de los términos para resolver o contestar por inobservancia de los principios generales enunciados en el artículo anterior, los cuales constituyen falta para el funcionario.

Parágrafo 1. La Oficina de Archivo y Correspondencia remitirá a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la relación de PQRSD sin respuesta, así como aquellas que fueron respondidas fuera de término por parte de los funcionarios competentes, con el fin que se establezcan las acciones a seguir.

Parágrafo 2. El Equipo Técnico designado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizará el análisis y evaluación de los informes PQRSD y de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios, y establecerá las acciones de mejora frente a las PQRSD recurrentes o que generen impacto negativo al proceso y a la Universidad por su afectación al usuario.

ARTÍCULO 4. definiciones. Para la interpretación, comprensión, ejecución e implementación del presente Acto Administrativo, se deberán tener en cuenta los siguientes conceptos:

- 1. Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal.** Se entiende como el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

- actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios, de recibirlas.
- 2. Cliente.** Persona o institución que recibe un bien o un servicio.
 - 3. Derecho a la información.** Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
 - 4. Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto o el objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
 - 5. Derecho de petición en interés particular.** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne él mismo.
 - 6. Derecho de petición de información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
 - 7. Derecho de solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos que reposen en los archivos de la institución.
 - 8. Derecho de petición de formulación de consultas.** Es la facultad que tiene toda persona para solicitarle a la Universidad que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
 - 9. Queja.** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica respecto del actuar o conducta de uno o varios servidores públicos de la Universidad de los Llanos en relación con el desarrollo de sus funciones institucionales.
 - 10. Reclamo.** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica por medio de su representante, respecto de los bienes o servicios prestados por la Universidad de los Llanos, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final, justa y equitativa.
 - 11. Reclamante o quejoso.** Persona natural o jurídica por medio de su representante, la cual manifiesta una queja ante la Universidad de los Llanos.
 - 12. Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que considera que se han cumplido sus requisitos o solicitudes requeridas.
 - 13. Sugerencia.** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.
 - 14. Usuario.** Persona, organización o entidad destinataria de un bien o un servicio prestado por la Universidad.

CAPÍTULO
I

DISPOSICIONES GENERALES

**DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ARTÍCULO 5. OBJETIVOS. El presente acto administrativo del Sistema de PQRSD y

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

Atención al Ciudadano, tiene las siguientes finalidades:

1. Fomentar la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la Institución.
2. Ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.
3. Servir de medio para conocer, de manera directa, las expectativas que se le presentan a los usuarios frente a los servicios que ofrece la Universidad, para generar acciones concretas que permitan el mejoramiento de la gestión y de los procesos a cargo de la Universidad de los Llanos.
4. Canalizar las recomendaciones, denuncias o críticas relacionadas con las funciones misionales de la Universidad y el servicio y atención que presta a la ciudadanía.
5. Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que los usuarios internos y externos formulen, relacionadas con el cumplimiento de la misión Institucional.
6. Convertir la información generada por el sistema, en una herramienta gerencial para la toma de decisiones.
7. Generar cambios en la cultura organizacional, para obtener un servicio que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con altos criterios de calidad.
8. Propender por la emisión de respuestas de manera oportuna, completa y de fondo, a las peticiones recibidas a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias-PQRSD y Atención al Ciudadano.

ARTICULO 6. ACCESO. La Universidad de los Llanos ha dispuesto los siguientes medios para la atención, recibo y trámite de PQRSD:

1. Puestos de información y Atención al Ciudadano -PIAC
2. Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el kilometro 12 Vía a Puerto López, Vda. Barcelona.
3. Ventanilla Única virtual: contacto@unillanos.edu.co
4. Correo electrónico: soytransparente@unillanos.edu.co
5. Atención telefónica a través de las líneas dispuestas por la Entidad en cada una de sus sedes y campus, además se garantizará la línea gratuita Nacional para facilitar la comunicación de los usuarios con la Institución.
6. Correo electrónico para PQRSD: quejasyreclamos@unillanos.edu.co
7. Buzones para PQRSD
8. Formulario electrónico para PQRSD dispuesto en la página web institucional.
9. Chat en línea de WhatsApp:-57 3222923194

Parágrafo: La atención presencial y telefónica (incluye chat en línea y WhatsApp) se prestarán en el siguiente horario: días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m y de 2:00 p.m. a 5.30 p.m. y los canales virtuales estarán dispuestos las 24 horas los 7 días a la semana.

CAPITULO II
PRESENTACIÓN, FORMA Y CONTENIDO DE LAS PQRSD

ARTICULO 7. CANALES DE ATENCIÓN. Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica, ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, y podrá hacerlo a través de los siguientes canales:

1. **Canal Escrito.** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos enviados a través de correo postal, radicación personal o por correo electrónico; los cuales se radicarán y tramitarán a través de la Ventanilla Único de correspondencia de la Universidad, conforme al procedimiento de correspondencia regulado por el Acuerdo No.060 de 2001 del Archivo General de la Nación-AGN.
2. **Canal Presencial.** Permite el contacto directo con el personal de apoyo que realiza sus actividades en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de registro y radicación, en el evento de ser necesario.
3. **Canal Telefónico.** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por el personal de apoyo que atiende los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, quienes realizarán el procedimiento de radicación, registro, trámite y distribución por competencia en el evento de ser necesario.
4. **Formulario Electrónico y buzón de sugerencias.** Permite al usuario registrar directamente su petición y mediante la funcionalidad de “consulta”, verificar el estado del trámite de la solicitud. Así mismo, la Universidad dispondrá la ubicación de buzones para que el usuario deposite allí sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el formato dispuesto para el efecto.

ARTÍCULO 8. CONTENIDO. Las peticiones escritas deberán contener como mínimo lo siguiente:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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.
3. Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones respectivas, si el peticionario es una persona jurídica, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que se fundamenta la petición.
6. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

Parágrafo 1. Cuando se actúe a través de apoderado, éste deberá adjuntar el respectivo poder, conformelo establece la ley.

ARTÍCULO 9. SOLICITUD A NOMBRE DE UNA PERSONA JURÍDICA. Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta de información sea presentada a nombre de una persona jurídica, ésta la deberá efectuar el representante legal o quien haga sus veces, personalmente o a través de apoderado; en tal caso, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva o la autoridad competente, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

ARTÍCULO 10. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse por la persona natural o jurídica que pretenda o invoque el derecho de petición en interés general o particular, así:

1. Por quienes ejerciten el derecho de presentar quejas, reclamos o sugerencias.
2. Por quienes ejerciten una solicitud de información.
3. Por quienes ejerciten el derecho de formulación de consulta.
4. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
5. Por las autoridades oficiosamente.

ARTÍCULO 11. RECIBO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información que se realicen de manera escrita se entregarán en original y copia en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad. Seguidamente, la copia, una vez radicada, se devolverá al interesado con anotación del número de radicación correspondiente, fecha, hora de recibo y nombre del funcionario que recibe.

Parágrafo 1. Cuando se reciban peticiones a través de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co su trámite y control se realizará de la misma forma que las peticiones escritas y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para el recibo de las comunicaciones oficiales.

Parágrafo 2. El plazo de respuesta del documento empezará a contar a partir del día hábil siguiente de su radicado en horario laboral, conforme a lo establecido en el artículo 2 del Acuerdo No. 060 de 2001 del Archivo General de la Nación – AGN.

Parágrafo 3. La radicación, el registro, la clasificación, reparto, control y seguimiento a los términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, será realizada por el funcionario encargado, de conformidad con los procedimientos internos establecidos.

ARTÍCULO 12. REGISTRO, TRASLADO Y DELEGACIÓN DE PETICIONES. Una vez radicada la petición en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad de los Llanos, el funcionario encargado deberá registrarla en la base de datos creada para este fin, o en el sistema

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

que se implemente, y procederá a la clasificación y reparto a la dependencia responsable del mismo, con el fin que surta el trámite respectivo; así mismo realizará el control y seguimiento a los términos de respuesta, de conformidad con los procedimientos establecidos.

ARTÍCULO 13. RESPUESTA A LAS PQRS. Resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo electrónico. Si el peticionario autoriza expresamente, podrá ser enviada por un correo electrónico registrado y referido en el documento. En cualquier caso, la respuesta a la petición deberá realizarse conforme al procedimiento para el trámite y envío de comunicaciones oficiales externas, del proceso de Gestión Documental.

Parágrafo. Cuando del derecho de petición radicado no sea posible identificar al peticionario o sus datos para dar respuesta, la dependencia encargada de dar respuesta, enviará a la Oficina de Correspondencia y Archivo una comunicación interna solicitando la publicación de la respuesta al derecho de petición, en el sitio web establecido en la página electrónica institucional por el término de cinco (5) días. Después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

ARTÍCULO 14. SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN ADICIONAL. Cuando no se allegue en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de la Universidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente, de manera escrita, con toda precisión y por una sola vez al interesado para que la allegue.

ARTÍCULO 15. PETICIONES INCOMPLETAS. En virtud del principio de eficacia, cuando la Universidad de los Llanos constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Parágrafo 1. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Parágrafo 2. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

ARTÍCULO 16. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN. Habrá lugar a rechazar la petición cuando se presente en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

ARTÍCULO 17. DE LOS ANÓNIMOS. Los anónimos no tienen valor legal para iniciar acciones disciplinarias, por tanto, si de lo que se trata es de formular una queja contra un funcionario, el quejoso está en la obligación de suministrar su identidad; sin embargo, si por



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

razones de seguridad el quejoso teme denunciar actos irregulares, la Universidad deberá tener en cuenta estas informaciones para decidirse si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados. En tal caso, dentro de los términos establecidos anteriormente, la dependencia involucrada en el caso debe enviar a la Secretaría General el procedimiento que se tuvo en cuenta con la información recibida, ya sea que se haya producido apertura de investigación, se hayan tomado acciones correctivas o simplemente para solicitar el archivo del caso.

ARTÍCULO 18. DESISTIMIENTO. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, queja o reclamo, lo cual hará de manera escrita; en este caso, una vez se reciba la confirmación de desistimiento, se procederá al archivo de la petición, queja o reclamo, salvo que por parte de la Universidad se considere procedente continuar con la actuación en atención al interés general que ello conlleve, para lo cual se expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 19. DOCUMENTOS PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Universidad a través de la dependencia responsable de dar respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta o la página web en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiera sido publicado.

ARTÍCULO 20. COLABORACIÓN ENTRE DEPENDENCIAS. La dependencia competente de responder la petición, será responsable de darle trámite a la comunicación de ampliación del plazo para emitir la respuesta respectiva, para lo cual todas las dependencias deberán presentaren forma oportuna la colaboración requerida para el efecto, sin dilatar, ni demorar el suministro de información. Lo anterior, siempre y cuando no le corresponda a otra dependencia de la Universidad conocer el asunto en virtud de una norma que así lo disponga. Una vez se dé la respuesta, se le remitirá copia completa de la misma al PIAC o a la Ventanilla Única de Correspondencia según sea el caso, para que registre el cierre de la incidencia en la base de datos o en el sistema establecido para tal fin.

ARTÍCULO 21. TRÁMITE DE LA PETICIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. Si la petición, denuncia o queja se formula por medios electrónicos y esta es recibida por una dependencia distinta a la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad, el funcionario que la reciba deberá reenviarla de manera inmediata al correo oficial contacto@unillanos.edu.co. En ningún caso podrán efectuarse traslados entre dependencias sin que medie la Ventanilla Única de Correspondencia en la radicación y direccionamiento del mismo en el sistema de Correspondencia Externa.

ARTÍCULO 22. DE LAS PETICIONES VERBALES. Son todas aquellas que se presentan verbalmente, en forma presencial, vía telefónica (incluye línea de WhatsApp), chat en línea o a través de otros canales electrónicos dispuestos por la Universidad para la Atención al ciudadano.

ARTÍCULO 23. CENTRALIZACIÓN, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

verbales serán recibidas y atendidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, en los horarios institucionales establecidos para la jornada laboral, y se registrarán en el formato dispuesto para este fin.

ARTÍCULO 24. CONTENIDO DE LAS PETICIONES VERBALES. La constancia de la recepción del derecho de petición recibido de manera verbal, deberá contener como mínimo, los datos mencionados en el artículo 8 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 25. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. El personal encargado de la atención en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC serán los encargados de recibir, atender y registrar las peticiones telefónicas, una vez recibida la petición se dará acuse de recibo al peticionario, indicando el número de radicado asignado, si fuere el caso, para que pueda hacerle el seguimiento al trámite dado.

Parágrafo. En concordancia con el artículo 32 del Decreto 2150 de 1995, el personal que atiende los Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, realizará labores de orientación e informacional usuario.

ARTÍCULO 26. RESPUESTA A LAS PETICIONES VERBALES. Cuando se da respuesta verbal a la petición en el momento de radicar, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario, en la respectiva constancia de radicación y en el aplicativo de PQRSD.

ARTÍCULO 27. RESPUESTA A SOLICITUD VERBAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. Las solicitudes de acceso a la información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, se extenderán por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

ARTÍCULO 28. PETICIONES RECIBIDAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA. Las personas que hablen en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por la Universidad; cuando este tipo de peticiones se reciban de manera verbal, serán grabadas en cualquier medio tecnológico o electrónico, por el funcionario encargado de recibirlas, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 29. FALTA DE COMPETENCIA. Si la Universidad de los Llanos no es la competente para resolver la petición, el funcionario encargado del PIAC informará de inmediato al interesado; si insiste en radicarla, la Universidad remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario.

CAPÍTULO III
COMPETENCIA, TIEMPOS DE RESPUESTA RESPONSABILIDAD DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS

ARTÍCULO 30. COMPETENCIA PARA RESOLVER. Las peticiones, quejas, reclamos,



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

sugerencias y consultas de información se dirigirán y serán atendidas por los funcionarios según la competencia y la naturaleza de la petición, quienes deberán atenderlas observando los principios señalados en este reglamento, de acuerdo con la delegación que se haga del tema o asunto, así:

- Al Secretario General, las de competencia del Consejo Superior Universitario y el Consejo Académico de la Universidad; las relacionadas con certificación y verificación de egresados y actas de grado y las relacionadas con el desarrollo de los procesos electorales internos.
- Al Vicerrector Académico, las relacionadas con la ejecución de las políticas académicas y el cumplimiento de los reglamentos académico, estudiantil y profesoral.
- A los Decanos, Directores de Escuela y Directores de Programa, las relacionadas con las actividades académicas y programación académica, planes de trabajo académico, resultados de concursos y convocatorias para selección de personal docente, los procedimientos disciplinarios de estudiantes, la información sobre los planes de estudio de programas académicos y las decisiones del Consejo de Facultad.
- Al Director General de Investigaciones, las relacionadas con los proyectos y convocatorias de investigación que se realizan y el intercambio de información sobre las mismas.
- Al Jefe de la División de Ayudas Educativas las relacionadas con la asignación de espacios físicos, como aulas y auditorios.
- Al Jefe Biblioteca, las relacionadas con los servicios bibliográficos y audiovisuales, de reprografía y de intercambio de publicaciones.
- Al Jefe de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, las relacionadas con los procesos de inscripción y admisión de estudiantes, al registro y control académico, constancias y certificaciones de estudio, trámites académicos y demás relacionadas.
- Al Vicerrector de Recursos Universitarios, las relacionadas con la ejecución de las políticas y reglamentos sobre adquisiciones y suministro de bienes, importaciones, registro de proveedores y contratistas, cotizaciones, mantenimiento de planta física, mantenimiento y reparación de equipos y maquinaria, servicios de aseo, vigilancia, transporte, mantenimiento y reparación de vehículos y el desarrollo de los procedimientos administrativos, financieros, de personal y de servicios administrativos, así como el manejo de cartera y reembolsos.
- Al Jefe de la División de Bienestar Universitario, las relacionadas con la prestación de los servicios de bienestar estudiantil (médicos, odontológicos, psicológicos, la implementación de políticas de inclusión, políticas de género, descuentos



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

socioeconómicos, políticas de retención estudiantil, planes y programas de deporte, cultura y recreación.

- Al Jefe de la División de Servicios Administrativos, las relacionadas con el desarrollo de las políticas de Talento Humano, información laboral, administración, bienestar y desarrollo de personal, así como el desarrollo de los programas de capacitación para los trabajadores, de seguridad y salud en el trabajo y de convivencia laboral.
- Al Jefe de la División Financiera, las relacionadas con el manejo contable y presupuestal, con los pagos, giros y con el análisis financiero institucional.
- Al Jefe de la Oficina de Planeación, las relacionadas con la identificación y sistemas de información, proyectos y estudios de factibilidad, estadísticas, políticas y sistemas de información institucional, programación y procesamiento de datos, estructura organizacional, trámites institucionales, organización y métodos.
- Al Jefe de la Oficina Jurídica, las relacionadas con conceptos jurídicos, trámite de demandas por o contra la entidad, trámite de procesos contractuales y trámite
- Al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, las relacionadas con investigaciones y procesos por presuntas faltas disciplinarias de los servidores públicos de la Universidad.
- Al Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión, en asuntos relacionados con participación ciudadana, la implementación del MECI y el desarrollo del plan de auditoría.

ARTÍCULO 31. CONFLICTOS DE COMPETENCIA. Siempre que un funcionario se declare incompetente para conocer uno de los asuntos administrativos o técnicos, lo remitirá al que sea competente. Cuando el funcionario que recibe a su vez se declare incompetente el conflicto deberá resolverlo el superior jerárquico.

ARTÍCULO 32. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, los servidores públicos deberán emitir respuesta de fondo a las siguientes peticiones, dentro de los siguientes términos o tiempos de respuesta:

- 1. Derechos de petición de interés general.** Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
- 2. Derecho de petición de interés particular.** Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

- 3. Derecho de petición de documentos y de información.** Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la Universidad.
- 4. Derecho de petición de formulación de consultas.** Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Si el derecho de petición implica la formulación de una consulta en relación con la materia a cargo de la Universidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la Universidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario.
- 5. Quejas, reclamos y sugerencias.** Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- 6. Solicitudes de otras autoridades públicas.** Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- 7. Solicitudes de entes de control.** Dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
- 8. Solicitudes prioritarias.** La Universidad de los Llanos dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- 9. Derecho de petición para consulta de documentos y expedición de fotocopias.** Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de documentos, así como la expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o de ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público siguiendo el procedimiento establecido por la Universidad, y en el caso de las consultas de documentos, si fuera necesario se realizará en presencia de un funcionario asignado para el efecto.

Parágrafo. Cuando las solicitudes de información requieran la expedición de fotocopias su valor será asumido por el solicitante de acuerdo a las tarifas establecidas por la Universidad, el costo será cancelado previamente por el interesado en la Tesorería de la Institución o en la cuenta que para efectos se destine y el correspondiente recibo de consignación se acompañará la solicitud.

ARTÍCULO 33. IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER DENTRO DE LOS TÉRMINOS.

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos 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 término inicialmente previsto.

ARTÍCULO 34. ELABORACIÓN Y ENVÍO DE LA RESPUESTA. Las respuestas quedarán contenidas en un escrito o medio magnético y su trámite se realizará de la siguiente manera:

- 1. Elaboración de la respuesta.** La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información, será elaborada en la dependencia responsable siguiendo los parámetros de producción documental establecidos en la Universidad. Ésta se remitirá a la Oficina de correspondencia y Archivo para su radicación y envío al peticionario, salvo las decisiones notificables contenidas en actos administrativos, las cuales se harán conocer en la forma prevista por la Ley. Una vez radicada se informará al funcionario encargado del puesto de información y atención al ciudadano - PIAC, para que proceda de conformidad con los procedimientos establecidos.
- 2. Envío de la respuesta.** Se entenderá presentado el derecho de petición el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo.

Parágrafo. Los peticionarios podrán solicitar a la Universidad el envío por correo postal, de documentos o información para lo cual deberán adjuntar a su petición un sobre con porte pagado y debidamente diligenciado.

ARTÍCULO 35. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD. Los jefes de las respectivas oficinas o quienes hagan sus veces, serán los responsables por la indebida atención de las peticiones a su cuidado y de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción. Así mismo las sanciones por la indebida atención de las peticiones, serán aplicadas por la autoridad competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.

ARTÍCULO 36. PROHIBICIONES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS. En relación con los derechos de petición, la presentación de quejas y reclamos y la solicitud de información, se prohíbe a los servidores de la Universidad:

- 1.** Negarse a recibir las peticiones, expedir constancias sobre ellas o a radicar sus copias, cuando se presenten en los términos indicados en esta resolución.
- 2.** Negarse a recibir declaraciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal.
- 3.** No dar traslado de los documentos recibidos a quienes deban decidir dentro del término



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

- legal.
4. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
 5. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
 6. No declararse impedido cuando exista el deber de hacerlo.
 7. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitudes.
 8. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
 9. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las sentencias.

ARTÍCULO 37. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD.

a. La oficina de Control Interno será la dependencia encargada de realizar el seguimiento de los casos sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información que no hubieren sido resueltos en los términos establecidos para la cual solicitará al jefe de la oficina responsable un informe sobre las razones que originaron la falta de respuesta.

b. La Secretaría General, a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia, elaborará y publicará el informe trimestral sobre el comportamiento de la Institución frente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas y las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios y particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la Universidad.

c. La Oficina de Control interno Disciplinario será la dependencia encargada de iniciar proceso disciplinario a un funcionario cuando el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lo solicite por incumplimiento a las respuestas de las PQRSD.

CAPÍTULO IV
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 38. DERECHO DE TURNO. De conformidad con lo dispuesto en la ley, se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de las peticiones que requieran atención prioritaria, según lo dispuesto en el siguiente numeral.

ARTÍCULO 39. PETICIONES PRESENTADAS POR SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal son sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad.
- Víctima del conflicto armado.
- Integrantes de grupos étnicos.
- Adultos mayores.
- Mujeres gestantes.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

- Veteranos de la Fuerza Pública.
- Desplazados.
- Periodistas.

Parágrafo. Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas, deberán manifestarlo expresamente en su petición. Igualmente, en los formatos destinados por la Universidad para diligenciar las peticiones, se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

CAPÍTULO V
DISPOSICIONES ESPECIALES

ARTÍCULO 40. ACCESO A DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LA ENTIDAD. La Universidad, como sujeto obligado no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra algunas de las excepciones consagradas en los artículos 6 y 10 de la Ley 1581 de 2012 reglamentado por el Decreto No. 1337 de 2013. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

Parágrafo. Salvo que medie autorización del titular, sólo podrá acceder a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos, por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 26 del Decreto No. 103 de 2015.

ARTÍCULO 41. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

ARTÍCULO 42. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

La autorización no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

ARTÍCULO 43. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluido los medios electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

y deberá corresponder en todo a aquella que repose en la base de datos. Así mismo el suministro de la información estará sujeto a las disposiciones que establezca el Gobierno Nacional atendiendo a la naturaleza del dato personal.

ARTÍCULO 44. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR. El responsable del tratamiento de datos, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento

Parágrafo. El responsable del tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

ARTÍCULO 45. PETICIONES REITERATIVAS YA RESUELTAS. La autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 46. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

ARTÍCULO 47. DOCUMENTOS CON RESERVA. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial los siguientes:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales, las historias académicas y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria No. 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo 1. De conformidad con lo señalado en las leyes vigentes, la solicitud de información de carácter reservado enunciada en esta Resolución, sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esta información.

Parágrafo 2. La Universidad de los Llanos no opondrá reserva a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reservada las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este numeral.

ARTÍCULO 48. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS. Los procedimientos contenidos en la presente Resolución, son aplicables a todas las dependencias que conforman la Estructura Orgánica de la Universidad y a los trabajadores directos e indirectos a quienes corresponda resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y consultas de información en virtud del cargo o competencia que le señalen las normas y los reglamentos de la Universidad.

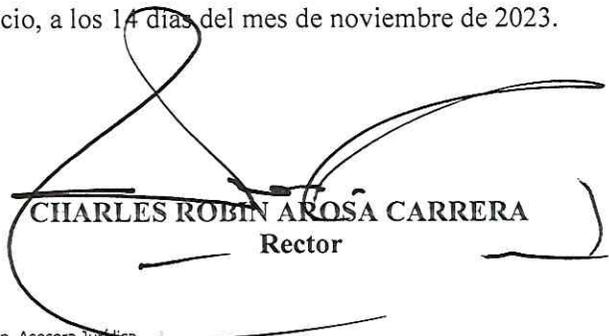
ARTÍCULO 49. ASUNTOS NO PREVISTOS. Los asuntos no previstos por esta Resolución se remitirán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que los modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamentan el ejercicio de los mecanismos de transparencia y de participación ciudadana.

ARTÍCULO 50. PUBLICIDAD. La publicación de la presente Resolución Rectoral se realizará en la página web de la Universidad de los Llanos www.unillanos.edu.co.

ARTÍCULO 51. VIGENCIA. La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las que le sean contrarias, en especial las Resoluciones No. 0584 de 2012 y No. 0292 de 2018.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villavicencio, a los 14 días del mes de noviembre de 2023.


CHARLES ROBIN AROSÁ CARRERA
Rector

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2281 DE 2023
(noviembre 14 de 2023)

“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas

