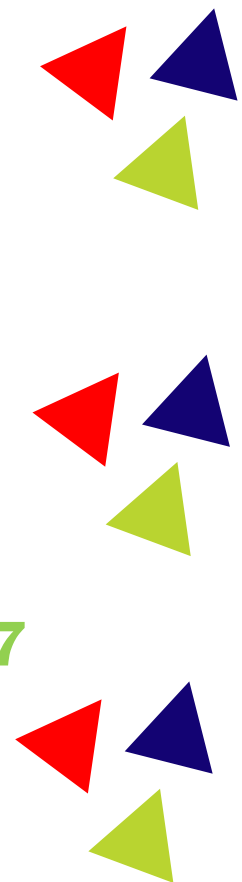
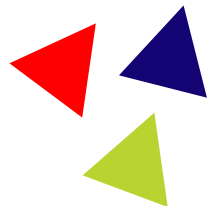




# SISTEMA PQRS

**Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017**  
(artículos relevantes)



# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

Estas resoluciones aplican para la atención de los **derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias** que la comunidad universitaria y ciudadanía en general presentan a la Universidad.

## RR 5551 de 2017

reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición en la  
Universidad Tecnológica  
y se dictan otras disposiciones.

Para conocer la Resolución completa puede dar clic [aquí](#)

## RR 5485 de 2019

modifica el Artículo 11 de la RR 5551 de 2017

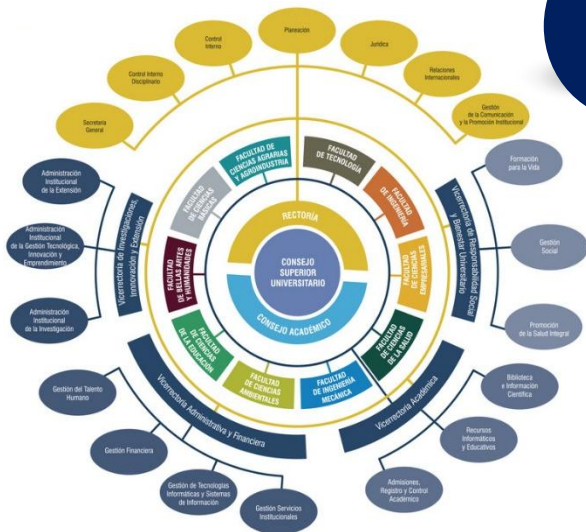


# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Competencia para dar respuesta

1

**Artículo 1:** Son competentes para emitir respuestas o conceptos, el Rector, los Vicerrectores, la Secretaría General, los Decanos, los Directores de Programas Académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamento. Si a quien se dirige la petición no es el competente, la remitirá de inmediato al colaborador competente, teniendo en cuenta que el término para decidir o responder cuenta a partir del día siguiente a la recepción de la petición.



# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Intervinientes

2

**Artículo 2:** Toda persona tiene derecho a presentar **peticiones respetuosas ante la Universidad**, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo I:** El Derecho de petición puede presentarlo un menor de edad sin necesidad de que éste sea representado por sus padres o una persona mayor.



# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Conteo de términos

4

**Artículo 4:** Los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 se refieren a **días hábiles, entendidos como los laborales** para la Universidad (lunes a viernes, sin incluir sábados, domingos y festivos).



**Parágrafo I:** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la respuesta debe informar de esta situación al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora e indicando el tiempo en el que se resolverá o dará respuesta a su petición, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Así: **DP Interés particular y general, quejas, reclamos y sugerencias: 15 días hábiles, DP de Información o Documentos: 10 días hábiles y DP de Consulta: 30 días hábiles.**

# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Formas de presentar las peticiones ante la Universidad

6

### Artículo 6:

- ❖ **Verbal** (presencial o teléfono).
- ❖ **Escrita** (correo físico, correo postal, o correos electrónicos con dominio @utp.edu.co definidos por la institución).
- ❖ **Sitio web PQRS** definido por la Universidad.



Web



Electrónico



Oficio



Teléfono



Presencial

# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Desistimiento del derecho de petición

9

### Artículo 9: Parágrafo I, Resolución por Desistimiento tácito:

El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

### Parágrafo II, Desistimiento expreso:

El usuario puede manifestar la voluntad de abandonar en cualquier momento su petición. Sin embargo, el peticionario que recurre al desistimiento expreso podrá nuevamente presentar la solicitud con el lleno de los requisitos legales.

# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas



**Derecho  
de petición**

**¿CUÁNDO SE  
RECHAZA?**

10

**Artículo 10:** La Universidad podrá rechazar una petición que no sea respetuosa, que no sea claro su objeto o que corresponda a una petición reiterativa que ya fue resuelta, caso en el cual, se podrá remitir al peticionario copia de las respuestas anteriores.

# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Información y documentos reservados

12



**Artículo 12:** Parágrafo II: La Universidad podrá rechazar una petición que pretenda datos con información reservada o clasificada, para lo cual el funcionario competente deberá informar a la Secretaría General para que se proceda a dar respuesta a la petición, la cual deberá hacerse mediante acto administrativo motivado de rectoría, que deberá notificarse al peticionario.

# Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017

## Acciones y sanciones por falta de respuesta a las peticiones

14

### SANCIONES DISCIPLINARIAS

**Artículo 14:** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, **constituirán falta para el servidor público** y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**Parágrafo:** La Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de Control Interno Disciplinario los casos conocidos en los cuales el funcionario responsable no haya dado respuesta de manera oportuna y correcta a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos. La Oficina de Control Interno Disciplinario iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.