

ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

Por el cual se deroga el Acuerdo No. 014 de 2005, se organiza y se establece el funcionamiento el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrito a la Secretaría General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA,

En uso de sus facultades legales, en especial las contempladas en la Constitución Política de Colombia, el Acuerdo 066 de 2005 y

CONSIDERANDO

Que los Artículos 23° y 74°.- de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la ley.

Que la Ley 190 de 1995 y el Decreto Reglamentario 2232 de 1995 contemplan la obligación de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos, que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34°, numeral 19 dispone como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de los derechos de petición.

Que mediante acuerdo 014 de 2005, creó, organizó y puso en funcionamiento el sistema de Quejas, Reclamos, y Sugerencias, adscrito a la Secretaría General.

Que la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 76, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, 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 la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, estipula que se debe adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de tal norma, en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Que el CONPES 3650 de 2010 establece la Estrategia Gobierno en Línea, la cual tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), al mejoramiento de los servicios a los ciudadanos y las empresas.

Que la Ley 1755 de 2015, reguló el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo las procedimiento general para la presentación de peticiones.

Que en el artículo primero del Acuerdo No 063 de 2016, se determina la Estructura Orgánica para la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, en el cual se establece "(...) 3.1 SECRETARIA GENERAL. 3.1.1. Archivo y Correspondencia. 3.1.2 Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias."

Que el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, constituye un instrumento para facilitar la atención y solución de las quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, ante la Universidad, siendo

ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

necesario derogar el acuerdo 014 de 2005, con el fin de adecuar su procedimiento a la normatividad actual.

En mérito de lo expuesto, el Consejo Superior de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia,

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º.- Organizar y establecer el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, encargado de recibir, radicar y tramitar los requerimientos que formulen los ciudadanos en general y que se relacionen con los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas, en cumplimiento de su misión Institucional.

ARTÍCULO 2º.- PRINCIPIOS ORIENTADORES. Las actuaciones administrativas surgidas de los requerimientos, se regirán siguiendo los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, celeridad, economía, eficiencia y eficacia.

ARTÍCULO 3º.- OBJETIVO: El presente Acuerdo tiene como fin establecer los procedimientos de las actuaciones Administrativas, parámetros, y lineamientos de aplicación general que deben seguirse para la recepción y el trámite de requerimientos presentados ante la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, aplicando las disposiciones legales vigentes.

ARTÍCULO 4º.- CAMPO DE APLICACIÓN. Los procedimientos contenidos en el presente Acuerdo, son aplicables a todas las Dependencias Académico / Administrativas que conforman la estructura orgánica de la Universidad y a los Servidores Públicos que en virtud de sus labores tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, relacionadas con la Institución.

ARTÍCULO 5º.- DEFINICIONES - TIEMPO DE RESPUESTA: La Universidad se compromete a responder los requerimientos en los siguientes términos, contando los días como hábiles:

- a) **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas, ante las autoridades o ante ciertos particulares, con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.
- b) **DERECHO DE PETICIÓN DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR:** Es el requerimiento verbal o escrito, presentado de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público, que sean de competencia de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.
- c) **DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Se entiende como aquella situación en la cual se requiere de parecer, dictamen o consejo, a funcionarios y /o dependencias de la UPTC, en razón de las materias a su cargo. El tiempo de respuesta es de 30 días siguientes a su recepción
- d) **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. El tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a su recepción.



ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

- e) **DERECHO DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN:** Solicitud elevada con el propósito de que el funcionario de a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos, que tiene en su poder, o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo. El tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a su recepción. No habrá lugar a la expedición de copias, cuando se trate de solicitud de documentos amparados por reserva legal.
- f) **QUEJA:** Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, en el ejercicio de sus funciones o que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.
- g) **RECLAMO:** Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.
- h) **SUGERENCIA:** Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia mejore la prestación de sus servicios y productos. El tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a su recepción.
- i) **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o – ético profesional. El tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a su recepción.
- j) **FELICITACIÓN:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.
- k) **CONSULTA:** Solicitudes respetuosas, ante las autoridades o ante ciertos particulares, con el fin de obtener una pronta información de los servicios de la Universidad. El tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en el presente Acuerdo y en la ley 1755 de 2015, 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 inicialmente previsto.

ARTÍCULO 6º.- INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver los requerimientos presentados ante la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Requerimiento para complementación de documentos o información.
- b. Suspensión de actividades laborales en la Institución.
- c. Motivos de fuerza mayor debidamente sustentados.
- d. En los demás casos previstos en la ley.

CAPÍTULO II COMPETENCIAS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 7º.- FUNCIONES DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

De conformidad con la normatividad vigente, son funciones del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, las siguientes:



ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

1. Recibir, radicar y tramitar oportunamente los requerimientos como; quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones, consultas y felicitaciones, que los ciudadanos formulen sobre los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas, ya sean verbal, por escrito o por los medios dispuestos para tal fin como son: formato único de radicación, Chat, buzón, correo electrónico, formulario en línea, línea telefónica, línea exclusiva para hechos de corrupción, y línea gratuita.
2. Analizar y clasificar los requerimientos, y darle traslado a la dependencia o entidad competente, para dar solución y adelantar la correspondiente actuación administrativa, de lo cual se dará información al usuario.
3. Servir como centro de información al usuario del servicio, facilitando la normatividad interna que éste requiera.
4. Responder las consultas de los ciudadanos y de la comunidad universitaria relacionadas con la prestación del servicio de la entidad.
5. Dar trámite a los requerimientos siguiendo los principios y términos contemplados en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por la cual se regula el derecho fundamental de petición, o la norma que la modifique o sustituya.
6. Revisar quincenalmente los buzones de sugerencias los cuales se encuentran ubicados en las diferentes Sedes y dar trámite a los requerimientos encontrados en este. Para tal efecto, podrá comisionar a un funcionario de la Sede Seccional.
7. Realizar seguimiento a los requerimientos presentados en esta dependencia los cuales para poder brindar una respuesta eficaz y oportuna a los usuarios tienen que ser enviados a las diferentes Unidades Académico-Administrativas.
8. Llevar la relación de los requerimientos en formatos establecidos y presentar un informe trimestral al Rector y Secretario General.
9. Informar al Secretario General de forma trimestral sobre el proceso que presente el mayor número de requerimientos que puedan afectar la misión la entidad.
10. Remitir el requerimiento puesto a consideración, a las autoridades competentes para adoptar la decisión o adelantar la correspondiente investigación disciplinaria, administrativa o penal, cuando de las averiguaciones adelantadas se desprenda la posible comisión de una falta o de un delito.
11. Las demás que por competencia le sean asignadas

ARTÍCULO 8º.- OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ACADÉMICO-ADMINISTRATIVAS: Es deber del Decano, Director de Escuela, Directores y Jefes de Departamento y Coordinadores Académicos de posgrados dar trámite a los requerimientos dentro de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por la cual se regula el derecho fundamental de petición y llevar la relación de los requerimientos en los formatos establecidos.

De igual forma si el respectivo Decano, Director de escuela, Directores y Jefes de Departamento y coordinadores académicos de posgrados, considera que ha recibido un requerimiento sobre el que no tiene injerencia para dar solución, lo enviará a la dependencia que considere competente, y si la desconoce, deberá enviarla al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias. En todo caso, informará al respectivo peticionario la falta de competencia para conocer del asunto y le enviará copia del oficio remititorio, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015.

Las unidades Académico/ administrativas, informarán mensualmente el trámite de los requerimientos y pasarán el repórt en el formato establecido al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, quien lo publicará trimestralmente en la página web.

ARTÍCULO 9º.- DE LAS UNIDADES ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS RENUENTES. Se considera renuente todo servidor público de la Universidad que:



ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

- a) De manera expresa se niegue a responder a una solicitud o entorpezca las labores del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- b) Quien después de dos requerimientos escritos no absuelva o no responda de manera idónea o eficiente las solicitudes y requerimientos del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- c) Quien de manera injustificada, en dos o más ocasiones, no responda al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, en un plazo no mayor de cinco días.

PARÁGRAFO 1. El desacato de todo Servidor Público de la Universidad se tendrá como causal de mala conducta y dará lugar al respectivo proceso disciplinario, de conformidad con la ley 734 del 2002 ó la norma que haga sus veces.

PARÁGRAFO 2. Se debe llevar un registro detallado de los servidores públicos de la Universidad, a los cuales se les haya requerido en los términos del presente Acuerdo, y que no hubiesen dado respuesta oportuna. Estos datos se registrarán en un formato establecido por el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias para control y seguimiento.

ARTÍCULO 10°.- DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS UNIDADES ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS. Cuando el requerimiento se dirija a un funcionario en concreto de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se remitirá al superior inmediato para que este indague el objeto de los hechos, quien lo tramitará y resolverá oportunamente si es competente para ello. Posterior a ello, se dará traslado del requerimiento al funcionario para que emita pronunciamiento, el cual deberá llevar el visto bueno del Jefe inmediato donde éste preste sus servicios. Deberá remitirse una copia de la gestión, al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 11°.- TRÁMITE PARA LOS REQUERIMIENTOS. Todo ciudadano puede acceder de manera directa al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el propósito de formular requerimiento de forma verbal o escrita. Para tal efecto se reglamentará mediante resolución rectoral el procedimiento.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, efectuará el seguimiento del requerimiento, a fin de verificar que se proporciona respuesta concreta y oportuna dentro de los términos de amabilidad, confiabilidad y respeto al ciudadano que lo interpuso.

Los requerimientos anónimos, serán tramitados de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley; las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario y/o para mantener la reserva de su identidad, según Sentencia C-951/14, igualmente el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias una vez tenga conocimiento de estos, deberá analizar el requerimiento, dará inicio al trámite publicándolo en la cartelera de la Universidad, y en la página web, así mismo el usuario anónimo podrá ver el seguimiento de su solicitud en la página de la Universidad.

Serán objeto de rechazo, los requerimientos que carezcan de fundamento, cuando sean manifiestamente temerarios, o se refieran a hechos irrelevantes, o de imposible ocurrencia, o sean presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa, a menos que existan medios probatorios suficientes o hechos indicadores de la comisión de un delito o infracción disciplinaria, que permitan adelantar la actuación de oficio. En este evento se deberá oficiar a la autoridad competente, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 92 de la Constitución Política.

ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

ARTÍCULO 12º.- MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS. La Universidad ha dispuesto medios de presentación de solicitudes como son:

- a. El formato único de radicación, donde se registrará como mínimo el nombre, documento de identidad, dirección para comunicaciones, petición, descripción sucinta de los hechos que dieron lugar al requerimiento; en caso que las peticiones sean verbales se diligenciará el formato único con el fin de dejar constancia de la misma.
- b. Correo electrónico.
- c. Chat.
- d. Formulario en línea.
- e. Líneas telefónicas.
- f. Buzones físicos.

ARTÍCULO 13º.- ETAPAS DEL TRÁMITE PARA LOS REQUERIMIENTOS. Se aplica a los requerimientos que se presenten en relación a los fines institucionales, siendo el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias el encargado de radicar, dar inicio al trámite, dar información al usuario, remitir a la dependencia competente y hacer seguimiento según se considere. Para este procedimiento, es necesario seguir las siguientes etapas:

- a. **Radicación del requerimiento:** El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias verificará que se cuente con los datos mínimos que establece el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. Si el requerimiento se hace verbal, se dará contestación de la misma forma o se transcribirán los datos al formato único de radicación para su debida contestación. Si el requerimiento es hallado dentro de algún buzón físico se registrará en el formato y se entregará al Profesional Universitario encargado de dar inicio al trámite.
- b. **Recopilación y análisis:** El Profesional Universitario analiza el requerimiento, mediante un estudio fáctico y jurídico, con el fin de determinar el trámite a seguir.

El Profesional Universitario, establece el tipo de requerimiento, le asigna número de radicación y redacta oficio para el usuario, indicando inicio al trámite, número de radicación y contestación completa o parcial al objeto del requerimiento.

Si la respuesta debe ser dada por alguna Unidad Académico/Administrativa le informará al Usuario. Redacta oficio dirigido a la Unidad Académico/ Administrativa informando de la existencia del requerimiento, y la solicitud de investigación de los hechos para que emita la respuesta.

- c. **Registro / Seguimiento:** Se registrarán las actuaciones en el formato de registro de trámite de requerimientos y de ser necesario, se podrán practicar visitas a las dependencias, con el fin de constatar la veracidad de la información, por parte del profesional responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias o a quien este comisione.

El profesional del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias tendrá acceso a la información, recibirá asistencia técnica para la comprensión de los asuntos especializados; podrá solicitar las explicaciones relacionadas con el caso y citar a la(s) persona(s) para efectuar las averiguaciones sobre los hechos objeto de estudio, elaborando un acta de lo sucedido.

- d. **Contestación:** Las respuestas que se den a las solicitudes deberán estar acordes con lo solicitado. Queda prohibida toda forma de respuesta evasiva.



ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

Estas respuestas serán estudiadas por el Profesional del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, quien determinará si los documentos obrantes son suficientes para emitir un pronunciamiento de fondo, quien a su vez, realizará un auto según formato y dejará constancia de la respuesta. En caso contrario, si ve la necesidad de solicitar más documentos para dar una respuesta satisfactoria, elevará oficio a la autoridad competente.

- e. **Notificación:** El profesional Universitario del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias comunicará al usuario la decisión proferida. Igualmente de ser posible notificará personalmente la determinación al usuario, o mediante notificación por aviso según los formatos establecidos. En caso de haberse otorgado autorización de notificación por correo electrónico de conformidad con lo dispuesto en la ley 1437 de 2011, esta se surtirá a través de este medio.
- f. **Encuesta:** El profesional Universitario del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias envirá encuesta a los mismos, para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado, mediante link o formato, en el caso de los usuarios anónimos toda la información acerca de la encuesta la puede obtener por medio de la página de la Universidad toda vez que el trámite dado a su requerimiento se encuentra publicado en el portal corporativo.

ARTÍCULO 14º.- TIPO DE TRÁMITE. Con el fin de dar una pronta y eficaz respuesta a los requerimientos, se establecen los siguientes trámites:

- a. **Gestión directa.** Corresponde tramitar el requerimiento en forma inmediata, dando solución pronta a la inquietud del peticionario.
- b. **Trámite Ordinario.** Tiene como fin realizar una gestión más profunda de averiguación, que proporcione alternativas claras y precisas para la solución del caso, teniendo en cuenta los términos de Ley.
- c. **Trámite Urgente y Preferente.** Se dará prioridad al trámite de los casos en que exista peligro inminente o violación de los derechos fundamentales del peticionario.

PARÁGRAFO: Se tendrá por terminada la actuación, cuando exista pronunciamiento de fondo por parte de la Universidad y se informe al usuario la decisión tomada, o cuando exista un desistimiento de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 15º.- TRASLADO POR COMPETENCIA. Cuando se formule requerimiento a quien no es competente, el funcionario inmediatamente expresará motivadamente y por escrito al peticionario su falta de competencia y remitirá simultáneamente la solicitud al competente, según lo previsto en el Artículo 21 de la ley 1755 de 2015, quien deberá tener de presente los términos para resolver las distintas modalidades de petición.

CAPÍTULO IV BUZONES

ARTÍCULO 16º.- BUZONES. Los buzones que se encuentran instalados en distintos lugares de la Universidad, son fundamentales para el desarrollo y aplicación de las normas de calidad y acreditación institucional.

ARTÍCULO 17º.- APERTURA DE BUZONES. La apertura de los buzones se hará de forma quincenal por el Profesional Responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, o a quien este comisione, y se registrará lo encontrado en el formato establecido y se realizará el procedimiento según el tipo de requerimiento encontrado.

ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

CAPÍTULO V SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 18°.- El desacato de todo Servidor Público de la Universidad se tendrá como causal de mala conducta y dará lugar al respectivo proceso disciplinario, de conformidad con la Ley 734 del 2002, o la norma que haga sus veces.

CAPÍTULO VI ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 19°.- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Con el fin de dar cumplimiento a la estrategia Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y Atención Efectiva al Ciudadano, los protocolos planteados en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se dirigen a brindar un servicio de calidad, mediante la actividad de atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos para mejorar la percepción de los usuarios y cumplir los principios misionales, a partir de la creación de una imagen institucional y una cultura de servicio amable, efectivo oportuno y seguro.

ARTÍCULO 20°.- POLÍTICAS DE PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- a. Brindar buen trato al usuario, con una actitud positiva y amable.
- b. Hacer sentir al usuario que es importante para la Universidad.
- c. Establecer compromisos con el usuario con lo que se puede cumplir. Es importante que los Usuarios no se formen falsas expectativas, para lo cual se deben explicar los procesos y los tiempos necesarios para poder llegar a una solución.
- d. Ofrecer un servicio estándar al usuario.
- e. Dar un servicio prioritario o preferencial a personas de especial protección constitucional, tales como: Víctimas de la violencia, personas en situación de discapacidad, grupos étnicos minoritarios, mujeres embarazadas, ancianos, menores de edad, entre otros.

ARTÍCULO 21°.- PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE. Cuando de conformidad con la denuncia efectuada, los soportes allegados y la evidencia recaudada, se pueda inferir razonablemente que el Denunciante se ve afectado por la denuncia presentada, la Universidad protegerá la identidad de éste, siempre y cuando se cumpla alguno de los requisitos.

- a. Que por los hechos expuestos en la denuncia se puedan tomar represalias por los presuntamente implicados.
- b. Que el ciudadano, manifieste y allegue prueba de acciones intimidantes en su contra, consecuencia de la denuncia presentada.

ARTÍCULO 22°.- OBJETIVO DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE. Promover los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad de las personas, colectivos, grupos y comunidades que por su cargo o ejercicio de sus funciones o por la información suministrada, puedan tener un riesgo extraordinario o extremo.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23°.- DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS La planta de personal del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, será la establecida en el Acuerdo 064 de 2016 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya. Para el caso, serán:



ACUERDO No. 028 DE 2017

(Junio 12)

No.	Cargos	Código	Grado
Un (1)	Profesional Universitario	2044	11
Dos (2)	Auxiliares Administrativos	4044	16

PARÁGRAFO: Esta oficina está adscrita a la Secretaria General de la Universidad, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. 063 de 2016.

ARTÍCULO 24°.- Autorizar al Rector de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, para proferir el Reglamento Interno del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

ARTÍCULO 25°.- VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente el Acuerdo No. 014 de 2005.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en Tunja, a los doce (12) días del mes de junio de 2017.

JAIME ANDRÉS VARGAS VIVES
Presidente

SULMA LILIANA MORENO GÓMEZ
Secretaria

Proyectó: / María Claudia Gómez U
Revisó y Aprobó: Sulma L. Moreno
Sesión 08/ 12-06-2017

