

RESOLUCIÓN No. 4579 de 2017

27 JUN 2017

Por el cual se establece el Reglamento Interno del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

En uso de sus facultades legales y en especial de la conferidas mediante Ley 30 de 1992 y Acuerdos Nros. 066 de 2005, Acuerdo 028 de 2017, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República de Colombia de 1991, y la ley 30 de 1992, conceden autonomía a la Universidad, para expedir sus propios Reglamentos.

Que la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia es un ente universitario autónomo, de carácter docente, del orden nacional, creado por el Decreto 2655 de 1953 y reorganizado por las leyes 73 de 1958 y 73 de 1962, y por el Decreto 3291 de 1963.

Que los Artículos 23º y 74º.- 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 34º, 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 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 la Ley 1755 de 2015, reguló el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo el procedimiento general para la presentación de peticiones.

Que mediante Acuerdo 028 de 2017, se organizó y se estableció el funcionamiento el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrito a la Secretaría General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.



Que en el Acuerdo 028 de 2017, artículo 24, se autorizó al Rector de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, para proferir el reglamento interno del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Que se requiere crear el reglamento interno del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, toda vez que es un requisito del Plan Anticorrupción 2017, el cual da cumplimiento a la ley 1712 de 2014 (ley de transparencia y acceso a la información pública), Ley 1474 de 2011, la Ley 962 de 2005, la ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana entre otras normas aplicables.

Que mediante oficio con fecha 24 de mayo de 2017, la Dirección de la Oficina Jurídica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, dio viabilidad jurídica, frente a la expedición del reglamento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, adscrito a la Secretaria General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

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

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. - Expedir el reglamento interno del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 2º.- El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la UPTC busca que se cumpla a cabalidad con la Ley anti trámites, mejorar la atención al ciudadano, cumplir con la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano, acercar la Universidad a los usuarios, hacer visible la gestión pública, promover la participación activa de la ciudadanía, su acceso a la información y conocimiento de los trámites y servicios.

CAPÍTULO II

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 2º.- 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 3º.- 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, por lo que deben explicarse los procesos y los tiempos necesarios para poder llegar a una solución.



4579

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, personas de la tercera edad, menores de edad, entre otros.

ARTÍCULO 4º.- FUNCIONES DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

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. Servir como centro de información al usuario del servicio, facilitando la normatividad interna que éste requiera.
3. Responder las consultas de los ciudadanos y de la comunidad universitaria relacionadas con la prestación del servicio de la entidad.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Llevar la relación de los requerimientos en formatos establecidos y presentar un informe trimestral al Rector y Secretario General.
8. Informar al Secretario General de forma trimestral sobre el proceso que presente el mayor número de requerimientos que puedan afectar la misión la entidad.
9. Remitir el asunto puesto a su 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.
10. Efectuar el seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias y demás requerimientos a fin de verificar que se proporciona respuesta concreta y oportuna dentro de los términos de amabilidad, confiabilidad y respeto al ciudadano que interpuso la acción correspondiente.

4570

11. Para constatar la veracidad de las quejas y reclamos recibidos, el profesional responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, podrá practicar visitas a cualquier dependencia de la UPTC y requerir la información que sea necesaria, sin que pueda oponérsele reserva alguna. Se podrán practicar visitas de observación de hechos o de solicitud de información, en las que no se requiere elaborar acta. En todo caso, el funcionario del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias dejará constancia por escrito del resultado, según lo percibido en la dependencia visitada.
12. 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.
13. 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.
14. Efectuar el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad Vigente, para cada uno de los requerimientos presentados.
15. Las demás que por competencia le sean asignadas.

ARTÍCULO 5º.- 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.
- b. **Recopilación y análisis:** El profesional universitario analizará el requerimiento, mediante un estudio fáctico y jurídico, con el fin de determinar el trámite a seguir.

El profesional universitario, establecerá el tipo de requerimiento, le asignará número de radicación y redactará oficio para el usuario, informando el inicio del 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. Así mismo, redactará oficio dirigido a la Unidad Académico/Administrativa informando de la existencia del requerimiento, y la solicitud de investigación de los hechos, así como la respuesta a proporcionar al usuario.

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

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.

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. Para tal efecto, realizará un auto según formato establecido, y dejará constancia de la respuesta. En caso contrario, podrá requerir mayor información, con el fin de proporcionar respuesta satisfactoria.

- 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 mismo, 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, enviará encuesta a los usuarios, 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 6°.- MEDIOS DE PRESENTACIÓN: La Universidad ha dispuesto medios de presentación de solicitudes como son:

- a) **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.** El correo habilitado para recibir comunicaciones, será el de quejas.reclamos@uptc.edu.co
- c) **Chat:** Horario lunes y jueves de 9 am, a 12:0 m.
- d) **Formulario en línea.** Se encuentra publicado en la página web institucional.
- e) **Líneas telefónicas:** Línea gratuita 018000942024, conmutador 7405626 extensión 2580, canal exclusivo de hechos de corrupción 7425220 y 742826. Cuando el requerimiento sea recibido por esta vía, el funcionario que atienda dará respuesta en forma inmediata al ciudadano, de necesitar algún tipo de información adicional por parte de las unidades académico administrativas re direccionará la solicitud.
- f) **Buzones físicos:** Se encuentran instalados en distintos lugares de la Universidad. 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, registrando lo encontrado en el formato establecido y realizando el procedimiento según el tipo de requerimiento encontrado.

CAPÍTULO III

TRÁMITE Y TIEMPO ESTABLECIDO PARA RESOLVER REQUERIMIENTOS

ARTÍCULO 7º.- Con el fin de dar una pronta y eficaz respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias y demás requerimientos puestos en conocimiento de las diferentes dependencias de la Universidad, se establecen los siguientes trámites:

- a. **Gestión directa.** Corresponde tramitar la queja, reclamo, sugerencia y demás requerimientos en forma inmediata, dando solución pronta a la inquietud del peticionario. De igual forma se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de lo 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, y en la ley 734 de 2002.
- b. **Trámite Ordinario.** Tiene como fin realizar una gestión más profunda de averiguación, que proporcione alternativas claras y precisas para la solución del caso. Se procede por esta vía, cuando la magnitud o importancia de la queja requiera de verificación de hechos.
- c. **Trámite Urgente y Preferente.** Se dará prioridad al trámite de peticiones presentadas por menores de edad y en los casos en que exista peligro inminente o violación de los derechos fundamentales del peticionario. Tal evaluación, será realizada por el profesional del sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

PARÁGRAFO: Se tendrá por terminada la actuación, cuando exista pronunciamiento de fondo por parte de la Universidad y se informe al peticionario o quejoso la decisión tomada, o cuando exista un desistimiento, considerado éste en los términos del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO: 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 presente los términos para resolver las distintas modalidades de petición.



4579

ARTÍCULO 8°.- DEFINICIONES Y TÉRMINOS 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.
- 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 la ley 1755 de 2015, la autoridad, deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del termino 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.

PARÁGRAFO: INTERRUPTIÓN 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 IV

OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 9°.- Es deber del Decano, Director de escuela, Director de oficina, Jefe 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, Director de oficina, Jefe de Departamento y coordinador académico 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 remitario, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015.

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

ARTÍCULO 10°.- DE LAS UNIDADES ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS RENUENTES

Se considera renuente todo servidor público de la Universidad que:

- 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 Acuerdo 028 de 2017, 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 11°.- 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.

CAPITULO V PROTECCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 12°.- 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.

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

ARTÍCULO 13°.- 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,

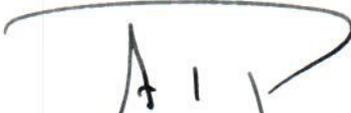
4579

grupos y comunidades que por su cargo o ejercicio de sus funciones o por la información suministrada, puedan tener un riesgo extraordinario o extremo.

ARTÍCULO 14°.- El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el acuerdo 014 de 2005.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Tunja a los 27 JUN 2017


ALFONSO LÓPEZ DÍAZ
Rector

ilag.
Aprobó: Sulma Liliana Moreno
Proyecto: María Claudia Gómez U.