

ACUERDO No. 08-2026
Aprobada mediante acta N°060 del 18 de marzo de 2026

***Por la cual se aprueba y adopta la Política Institucional de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades de la Fundación
Universitaria Comfenalco Santander -UNC-***

***La Sala de Gobierno de la Fundación Universitaria Comfenalco Santander –
UNC-, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,***

CONSIDERANDO QUE,

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de petición, mediante el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

En desarrollo de dicho mandato constitucional el Congreso de la República expidió la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

La Ley 1755 de 2015 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y ante los particulares, con el fin de solicitar información, formular consultas, presentar quejas, reclamos o solicitar el reconocimiento de derechos.

De conformidad con lo dispuesto en la citada ley, las entidades deben garantizar el trámite adecuado, oportuno y eficaz de las peticiones, así como emitir respuestas claras, de fondo y dentro de los términos legales establecidos para cada tipo de solicitud.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 dispone que las autoridades y las entidades deben organizar sus procedimientos internos para asegurar la recepción, radicación, trámite y respuesta de las peticiones presentadas por la comunidad educativa, garantizando el ejercicio efectivo de este derecho fundamental.

La Fundación Universitaria Comfenalco Santander, en el marco de sus funciones institucionales y de su relación con la comunidad académica, debe garantizar mecanismos adecuados para la recepción, trámite y respuesta de las peticiones presentadas por los usuarios de sus servicios.

En consecuencia, se hace necesario adoptar la presente política de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que permitan asegurar el cumplimiento de las obligaciones institucionales relacionadas con la atención y respuesta de las peticiones presentadas ante la Fundación Universitaria Comfenalco Santander, en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

De conformidad con el artículo 20 numeral 12 de los estatutos de la institución, corresponde a la Sala de Gobierno de la Fundación Universitaria Comfenalco Santander la aprobación de las políticas institucionales que orientan el funcionamiento académico, administrativo y organizacional de la institución.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Expedir la siguiente Política Institucional de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Fundación Universitaria Comfenalco Santander - UNC -.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos jurídicos, administrativos y operativos para la recepción, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de las PQRSDf, asegurando el cumplimiento de los términos legales y la protección efectiva de los derechos de las partes interesadas.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Política será de obligatorio cumplimiento para todos los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, contratistas, proveedores, terceros y demás personas que participen en actividades académicas, administrativas, culturales, deportivas o de representación institucional, dentro o fuera de la institución.



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

ARTÍCULO TERCERO. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación por la Sala de Gobierno y deroga las disposiciones institucionales que le sean contrarias,

Dado en la ciudad de Bucaramanga a los 18 días del mes de marzo de 2026

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

LETICIA TIRADO ARIZA
Presidente de la Sala de Gobierno
Fundación Universitaria Comfenalco
Santander

ANDRÉS JULIÁN ROBLES CASTAÑO
Secretario de la Sala de Gobierno
Fundación Universitaria Comfenalco
Santander

CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: GQ-SGC-PO-002	Versión: 01	Fecha: 18/03/2026
Realizó: Profesional de calidad	Revisó: Secretario general	Aprobó: Rectora



Fundación
Universitaria
Comfenalco
Santander

Avenida González Valencia No. 52 - 69 Torre Educación y Cultura
Tel: (607) 657 7000 Ext. 4100 - 4101 - 4115
rectoria@unc.edu.co

Bucaramanga - Colombia
www.unc.edu.co