

Bogotá D.C., 17 de marzo de 2025

CIRCULAR INFORMATIVA

107 – 014

PARA: Comunidad Unadista.

ASUNTO: Respuestas a actuaciones, peticiones, solicitudes, consultas, requerimientos, recursos, comunicados, u otros.

Apreciada Comunidad Unadista, reciban un cordial saludo:

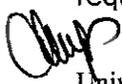
El Sistema de Defensa Judicial adscrito a la Secretaría General de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, ha llevado a cabo el estudio de las características que deben tener las respuestas de actuaciones, peticiones, solicitudes, consultas, requerimientos, recursos, comunicados u otros, provenientes de autoridades judiciales y administrativas, así como de personas naturales o jurídicas, y de los miembros de la plataforma humana que conforma los sistemas, unidades y dispositivos de la Universidad, con el fin de mitigar el riesgo de imposición de sanciones judiciales y administrativas a la Institución.

En efecto, se diseñó esta Circular tomando como base la normatividad vigente y la jurisprudencia en la materia, para que todas las respuestas se emitan de forma oportuna y de fondo.

En ese orden de ideas, resulta indispensable la aplicación de esta Circular por parte de todos los sistemas, unidades y dispositivos que conforman la UNAD, como una gestión de Metasistema, con el fin de unificar criterios de respuesta, y que estas sean emitidas en el marco de los principios que rigen la función administrativa, en especial los de eficacia y celeridad, conforme se indica a continuación:

1. ¿Qué se entiende por derecho de petición? (actuación, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro)

Se entiende por derecho de petición: toda actuación, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro, presentado de manera verbal, física o


Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

electrónica, por medio del cual toda persona puede solicitar "(...) el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos"¹

A su vez, es un derecho fundamental², que puede ser ejercido por cualquier persona, por interés general o particular, a través del cual puede realizar solicitudes respetuosas, con el fin de recibir una respuesta pronta, completa y de fondo³.

En igual sentido, la Resolución No. 015071 del 20 de agosto de 2024, "Por la cual se reglamenta la operacionalización del Sistema de Atención Integral -SAI y se actualizan los canales, recursos y protocolos de atención en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia" define en su artículo 6 unos conceptos que resulta relevante traer a colación en la presente Circular:

"Solicitud: Requerimiento o comunicación que un usuario hace a la universidad con el fin de recibir una respuesta o esperar una acción de mejoramiento en concreto. Esta solicitud puede involucrar la expresión de una inconformidad sobre el servicio, la resolución de un problema, la obtención de un producto o servicio, la clarificación de una duda o la mención a una oportunidad de mejora o felicitación".

"Consulta de Información. obtener datos, detalles o conocimientos específicos sobre un tema particular. Esto puede involucrar la búsqueda de respuestas a preguntas concretas, la obtención de detalles técnicos, el acceso a registros, o cualquier otra forma de información que sea necesaria para satisfacer una necesidad o resolver una duda. Este tipo de solicitud se divide, igualmente según el tipo de información consultada así":

"Información Académica: Se refiere a la información, trámites y servicios relacionados con el proceso formativo del estudiante. Esta incluye información sobre la metodología de estudio, apropiación de la modalidad, contenidos de curso, componentes prácticos, planes de estudio, así como Información sobre homologaciones de créditos, eventos académicos relevantes y cualquier otro aspecto relacionado con la vida académica del estudiante".

"Información Tecnológica: Se refiere a todas las necesidades de información y asistencia relacionadas con el uso de tecnologías y plataformas digitales en el entorno educativo. Esto puede incluir soporte técnico y orientación para el uso del campus virtual, el acceso al correo electrónico

¹ y ³ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 13.

² Constitución Política de Colombia. Artículo 23.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

institucional, la navegación y utilización de contenidos digitales y recursos en línea, así como cualquier otro aspecto tecnológico que sea relevante para el proceso de aprendizaje del estudiante”.

“Información Administrativa: Se refiere a todos los datos, procedimientos y requisitos relacionados con la gestión y administración de los aspectos no académicos de la institución. Esta incluye información sobre procesos de matrícula, trámites financieros, gestión de documentos, normativas institucionales, estatutos, reglamentos, políticas y procedimientos para solicitudes en general, entre otros aspectos administrativos que los estudiantes deban gestionar durante su vida académica y proceso formativo.”

“Petición. Expresión verbal, escrita o en digital presentada ante la Universidad con el fin de solicitar su injerencia en un asunto de su competencia que se debe resolver en forma positiva o negativa a la solicitud del peticionario”.

2. ¿Cómo se debe proporcionar la respuesta?

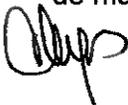
La respuesta a todo tipo de actuación, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro, proveniente de autoridades judiciales y administrativas, así como de personas naturales o jurídicas, y de miembros de la plataforma humana que conforma los sistemas, unidades y dispositivos de la UNAD, debe brindarse de manera oportuna y de fondo.

En consecuencia, conforme a la ley y la jurisprudencia, se entiende que la respuesta cuenta con estas características en cuanto tiene las siguientes particularidades:

2.1. Respuesta de fondo:

Se produce cuando quien brinda la respuesta entra “(...) *en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas*”.⁴

En ese orden de ideas, para que toda respuesta sea de fondo, esta se debe brindar de manera clara, precisa, congruente y consecuente, en el siguiente sentido:



⁴ Corte Constitucional, Sentencia T – 487 de 2017; M.P. Alberto Rojas Ríos.

2.1.1. Respuesta clara:

Se entiende que una respuesta es clara, cuando es “de fácil comprensión”⁵.

2.1.2. Respuesta precisa:

Una respuesta es precisa cuando atiende “(...) de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente’ y ‘sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas”⁶.

2.1.3. Respuesta congruente:

Para que la respuesta sea congruente, es necesario que “(...) abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado”.⁷

2.1.4. Respuesta consecuente:

Para que la respuesta cuente con esta característica, implica “que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.⁸

2.2. **Especificidad en cada caso en concreto:**

Conforme los numerales antecedentes, es necesario que todos los los sistemas, unidades y dispositivos de la UNAD, se cercioren de que las respuestas que brinden a toda actuación, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro, sean claras, precisas, congruentes y consecuentes.

Así las cosas, es necesario verificar que la respuesta sea acorde con lo solicitado y que se explique de manera detallada cómo se está atendiendo cada uno de los ítems de los cuales se solicita pronunciamiento.

En igual sentido, si la información se encuentra en algún documento, además de proporcionárselo a la solicitante (si resulta procedente), especificar la página, párrafo,

^{5, 6, 7 y 8} Entre otras: Corte Constitucional, Sentencia T-610 de 2008; M.P. Rodrigo Escobar Gil; Corte Constitucional, Sentencia SU -213 de 2021; M.P. Paola Andrea Meneses Mosquera; Corte Constitucional, Sentencia T- 272 de 2023; M.P. Juan Carlos Cortés González.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500



inciso o demás particularidades, donde se pueda encontrar la información, e indicar por qué con esta se da respuesta a lo solicitado.

2.3. Respuesta oportuna y puesta en conocimiento del peticionario:

La respuesta debe brindarse dentro de los términos establecidos y puesta en conocimiento del solicitante. Es necesario el cumplimiento de los tiempos de respuesta, con el fin de poder atender lo requerido de manera oportuna, para mitigar el riesgo de que se imponga algún tipo de sanción o se generen otras consecuencias.

En ese orden de ideas, la ley establece que las entidades deberán organizar el trámite interno de las peticiones y quejas con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios prestados⁹.

Conforme los términos legalmente establecidos, se enuncian los tiempos de respuesta aplicable a miembros de la plataforma humana que conforman los sistemas, unidades y dispositivos de la UNAD, en los casos en que amerite la intervención o pronunciamiento de más de una de ellas:

2.3.1. Términos por regla general y tiempos de respuesta a solicitudes recibidas por el Módulo de Trámite del Sistema de Atención – SAI:

Salvo que se establezca un término diferente, toda solicitud deberá resolverse en un término no mayor a quince (15) días siguientes a su recepción¹⁰.

En igual sentido, las solicitudes que se reciban mediante el “Módulo de Trámite”¹¹ del Sistema de Atención Integral – SAI, se atenderán en un término de 1 a 15 días hábiles.¹²

⁹ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 22.

¹⁰ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 14.

¹¹ Resolución 015071 del 20 de agosto de 2024. “Por la cual se reglamenta la operacionalización del Sistema de Atención Integral -SAI y se actualizan los canales, recursos y protocolos de atención en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia”. Artículo 8, literal “d) Módulo de Trámites: Es una sección dentro del campus virtual que permite a los usuarios radicar sus requerimientos mediante el diligenciamiento de formularios y el envío de los documentos necesarios para distintos procedimientos. Además, pueden realizar el seguimiento de sus trámites en tiempo real y obtener actualizaciones y avisos sobre el estado de los mismos a través del correo electrónico.”

¹² Resolución 015071 del 20 de agosto de 2024. “Por la cual se reglamenta la operacionalización del Sistema de Atención Integral -SAI y se actualizan los canales, recursos y protocolos de atención en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia”. Artículo 9, literal c) “Módulo de Trámite: de 1 a 15 días hábiles.”


Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

En estos casos, el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD que reciba la solicitud la atenderá y en el evento en que requiera información o apoyo de otra, distribuirá los tiempos, máximo de la siguiente manera:

Día 1 al 4: La receptora de la solicitud la revisará y atenderá, para lo cual analizará si es necesaria la intervención y, o respuesta de otro sistema, unidad o dispositivo de la UNAD.

Día 4: La receptora solicitará al sistema, unidad o dispositivo de la UNAD, la información que se encuentre en su dominio.

Día 4 al 7: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD a quienes se les haya solicitado información, la enviarán dentro de este término a la solicitante, cerciorándose de responder de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente.

La receptora recopilará la información proporcionada por los demás sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD para emitir la respuesta, verificando que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, y realizará la proyección de la respuesta.

Día 8: La receptora, solicitará complemento de información a los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD, en caso de que no hayan respondido de forma clara, precisa, congruente y consecuente.

Día 8 y 9: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD enviarán la información a la receptora, cerciorándose que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, para que finalice la respuesta.

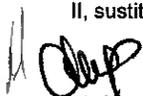
Día 9 al 12: La receptora gestionará la revisión final por el líder del área y la toma de firma de la respuesta.

Día 13 al 15: La receptora enviará la respuesta por los medios solicitados por el petionario.

2.3.2. Peticiones de documentos e información:

*“Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al petionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.*¹³

¹³ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Titulo II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 14, numeral 1.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

En estos casos, el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD que reciba la solicitud la atenderá y en el evento en que requiera información o apoyo de otra, distribuirá los tiempos, máximo de la siguiente manera:

Día 1 y 2: La receptora de la solicitud la revisará y atenderá, para lo cual analizará si es necesaria la intervención y, o respuesta de otro sistema, unidad o dispositivo de la UNAD.

Día 2: La receptora solicitará al sistema, unidad o dispositivo de la UNAD, la información que se encuentre en su dominio.

Día 2 y 3: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD a quienes se les haya solicitado información, la enviarán dentro de este término a la solicitante, cerciorándose de responder de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente.

La receptora recopilará la información proporcionada por los demás sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD para emitir la respuesta, verificando que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, y realizará la proyección de la respuesta.

Día 4: La receptora, solicitará complemento de información a los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD, en caso de que no hayan respondido de forma clara, precisa, congruente y consecuente.

Día 5 y 6: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD enviarán la información a la receptora, cerciorándose que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, para que finalice la respuesta.

Día 7 y 8: La receptora gestionará la revisión final por el líder del área y la toma de firma de la respuesta.

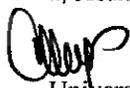
Día 9 y 10: La receptora enviará la respuesta por los medios solicitados por el peticionario.

2.3.3. Consulta con relación a materias a su cargo:

*“Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*¹⁴

En estos casos, el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD que reciba la solicitud la atenderá y en el evento en que requiera información o apoyo de otra, distribuirá los tiempos, máximo de la siguiente manera:

¹⁴ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 14, numeral 2.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

Día 1 al 5: La receptora de la solicitud la revisará y atenderá, para lo cual analizará si es necesaria la intervención y, o respuesta de otro sistema, unidad o dispositivo de la UNAD.

Día 5: La receptora solicitará al sistema, unidad o dispositivo de la UNAD, la información que se encuentre en su dominio.

Día 6 al 10: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD a quienes se les haya solicitado información, la enviarán dentro de este término a la solicitante, cerciorándose de responder de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente.

La receptora recopilará la información proporcionada por los demás sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD para emitir la respuesta, verificando que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, y realizará la proyección de la respuesta.

Día 11 al 13: La receptora, solicitará complemento de información a los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD, en caso de que no hayan respondido de forma clara, precisa, congruente y consecuente.

Día 13 al 15: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD enviarán la información a la receptora, cerciorándose que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, para que finalice la respuesta.

Día 15 al 20: La receptora gestionará la revisión final por el líder del área y la toma de firma de la respuesta.

Día 21 al 30: La receptora enviará la respuesta por los medios solicitados por el peticionario.

2.3.4. Tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el Módulo de PQRS del Sistema de Atención Integral – SAI:

Las solicitudes que se reciban mediante el “Módulo de PQRS”¹⁵ del Sistema de Atención Integral – SAI, se atenderán en un término de 1 a 6 días hábiles.¹⁶

En estos casos, el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD que reciba la solicitud la atenderá y en el evento en que requiera información o apoyo de otra, distribuirá los tiempos, máximo de la siguiente manera:

¹⁵ Resolución 015071 del 20 de agosto de 2024. “Por la cual se reglamenta la operacionalización del Sistema de Atención Integral -SAI y se actualizan los canales, recursos y protocolos de atención en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia”. Artículo 8, literal “e) Módulo de PQRS: Es el Módulo dispuesto para que el usuario pueda interponer PQRS (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias) como última instancia al no recibir información y atención por los diferentes recursos y canales de atención anteriormente definidos.”

¹⁶ Resolución 015071 del 20 de agosto de 2024. “Por la cual se reglamenta la operacionalización del Sistema de Atención Integral -SAI y se actualizan los canales, recursos y protocolos de atención en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia”. Artículo 9, literal d) “Módulo de PQRS: de 1 a 6 días hábiles.”


Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

Día 1 y 2: La receptora de la solicitud la revisará y atenderá, para lo cual analizará si es necesaria la intervención y, o respuesta de otro sistema, unidad o dispositivo de la UNAD.

La receptora solicitará al sistema, unidad o dispositivo de la UNAD, la información que se encuentre en su dominio.

Día 2 y 3: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD a quienes se les haya solicitado información, la enviarán dentro de este término a la solicitante, cerciorándose de responder de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente.

La receptora recopilará la información proporcionada por los demás sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD para emitir la respuesta, verificando que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, y realizará la proyección de la respuesta.

Día 4: La receptora, solicitará complemento de información a los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD, en caso de que no hayan respondido de forma clara, precisa, congruente y consecuente.

Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD enviarán la información a la receptora, cerciorándose que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, para que finalice la respuesta.

Día 5: La receptora gestionará la revisión final por el líder del área y la toma de firma de la respuesta.

Día 5 y 6: La receptora enviará la respuesta por los medios solicitados por el petionario.

2.3.5. Términos de respuesta a entes de control.

En la mayoría de casos, los Entes de Control solicitan información para ser proporcionada en un término de 5 días, caso en el cual el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD que reciba la solicitud la atenderá y en el evento en que requiera información o apoyo de otra, distribuirá los tiempos, máximo de la siguiente manera:

Día 1: La receptora de la solicitud la revisará y atenderá, para lo cual analizará si es necesaria la intervención y, o respuesta de otro sistema, unidad o dispositivo de la UNAD.

La receptora solicitará al sistema, unidad o dispositivo de la UNAD, la información que se encuentre en su dominio.

Día 2: Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD a quienes se les haya solicitado información, la enviarán dentro de este término a la solicitante, cerciorándose de responder de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500



La receptora recopilará la información proporcionada por los demás sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD para emitir la respuesta, verificando que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, y realizará la proyección de la respuesta.

Día 3: La receptora, solicitará complemento de información a los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD, en caso de que no hayan respondido de forma clara, precisa, congruente y consecuente.

Los sistemas, unidades o dispositivos de la UNAD enviarán la información a la receptora, cerciorándose que se haya respondido de forma oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente, para que finalice la respuesta.

Día 4: La receptora gestionará la revisión final por el líder del área y la toma de firma de la respuesta.

Día 5: La receptora enviará la respuesta por los medios solicitados por el peticionario.

2.3.6. Términos de respuesta a otras actuaciones, peticiones, solicitudes, consultas, requerimientos, recursos, comunicados, u otros.

En los casos en que la normatividad no haya previsto un término específico de respuesta, la solicitud se atenderá a la mayor brevedad posible, con el fin de mitigar el riesgo de imposición de sanciones judiciales y administrativas para la UNAD.

En los casos en que alguna autoridad judicial o administrativa especifique algún tiempo de respuesta, de los que se citan en los numerales 2.3.1. al 2.3.5. de esta Circular, se tomarán en cuenta dichas precisiones para la distribución de tiempos, con el fin de brindar respuesta de manera oportuna; y lo mencionado en los numerales 2.1.1 al 2.1.4. de esta Circular, en lo referente a cómo es necesario atender el fondo de cada solicitud.

3. Funcionario sin competencia para responder:

Conforme lo indicado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011¹⁷, si el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD a quien se dirige la actuación, petición, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro, no es competente funcionalmente para atenderla, informará a la mayor brevedad al remitente, o en un término de no supere una tercera parte (1/3) del término que se le haya concedido para dar respuesta.

¹⁷ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 21.



Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Secretaría General- Sede Nacional
Dirección: Calle 14 Sur #14-23, Bogotá, D.C.
Teléfono: 3759500

Dentro del término en comento, remitirá la actuación, petición, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro al competente y enviará copia del oficio remisorio al solicitante, o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Los términos para determinar la competencia o responder se contarán a partir del día siguiente en que el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD reciba la actuación, petición, solicitud, consulta, requerimiento, recurso, comunicado, u otro.

En caso de que el sistema, unidad o dispositivo de la UNAD que recibió inicialmente la solicitud no sea competente funcionalmente para atenderla, y no realice lo indicado en el primer párrafo del numeral 3 de esta Circular, durante ese término, se encargará de realizar la respuesta y solicitar la información que se requiera de otros sistemas, unidades o dispositivos de la institución, y para que la respuesta se surta de manera oportuna, podrá distribuir los tiempos máximo conforme los numerales 2.3.1. al 2.3.6. de esta Circular, y con la finalidad de que se conteste de fondo, tendrá en cuenta los numerales 2.1.1 al 2.1.4. de la presente.

4. Consecuencias por omisión de respuesta oportuna y de fondo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011¹⁸, “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

Cordialmente,



ESTHER CONSTANZA VENEGAS CASTRO
Secretaría General

Revisó: Andrés Felipe Muñoz Pérez
Coordinador Sistema de Defensa Judicial - Secretaría General

Elaboró: Jorge Andrés Avellaneda Gutiérrez
Abogado - Secretaría General

¹⁸ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 31.