



**RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 04001**

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

El Rector de la Universidad del Quindío, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas en los Acuerdos del Consejo Superior Nos. 005 del 28 de febrero de 2005 y 20 del 18 de diciembre del año 2015, y

CONSIDERANDO:

Que con fundamento en el Derecho Universitario, el sentido de la autonomía no es otro que brindar a las universidades la discrecionalidad necesaria para desarrollar el contenido académico, administrativo y financiero de acuerdo con las múltiples capacidades creativas de aquellas, con el límite que encuentra dicha autonomía en el orden público, el interés general y el bien común.

Que según lo dispuesto por los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 84 de la Constitución Política es perentorio en señalar que cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.

Que es necesario que todas las actuaciones de la administración conserven su base en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, en el cumplimiento de los fines del Estado y los aspectos misionales que son la razón de ser del Alma Mater.

Que la Ley 190 de 1995 Por la cual se dictaron normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijaron disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, estableció la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 2623 del 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.", en su Artículo 12, establece el seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Que la Ley 1474 del año 2011 y reglamentada por el Decreto 2641 del año 2012, por medio de la cual se expidió el Estatuto Anticorrupción, establece en su artículo 76 que:

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



**RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 04001**

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

“... 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.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Que la Ley 734 del año 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que el Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en el artículo 1 establece que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos;

Que el Decreto 0019 del año 2012, emanado de la Presidencia de la República, por medio del cual se dictaron normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en su artículo 12 que:

“... los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra y en el artículo 14 establece directrices para la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.”

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



RESOLUCIÓN

RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

Que la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en su Artículo 15º. establece el procedimiento para la presentación de reclamos, cuando el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales, además en sus artículos 17 y 18 estipula que se debe tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados y que se debe adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Que la Ley 1437 del 18 de enero del año 2014, por medio de la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus capítulo I y II, dictó las reglas generales y espaciales, sobre el derecho de petición y su trámite, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre del año 2014.

Que mediante Ley Estatutaria No. 1755 del 30 de junio del año 2015, se regulo el derecho fundamental de petición y se sustituyó un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, que sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y que según se advierte en los antecedentes legislativos de la Ley y en especial de dicho artículo, “las normas internas que se expidan al amparo de esta disposición son exclusivamente de carácter operativo para la mejor organización del trámite interno y decisión de las peticiones, y deberán tener en cuenta la estructura de la respectiva entidad”.

Que de conformidad con lo prescrito en los artículos 13 a 33 de la Ley 1755 de 2015, se regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica de carácter particular y concreto, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlo.

Que el artículo 20 de la norma antes citada, define:

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN

RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

“... la atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente”.

Que el 6 de marzo del año 2014, se creó la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictaron otras disposiciones. Ley reglamentada el 20 de enero del año 2015, a través del Decreto 103, cuyo artículo 16 enuncia los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública señalando la obligatoriedad de divulgación en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por las entidades, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.

Que la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951 del 4 de diciembre del año 2014, realizó la revisión automática de constitucionalidad del proyecto de Ley estatutaria sobre derecho de petición, a partir de lo cual encontró que en su trámite no se presentaron vicios de forma y que su contenido resulta conforme a la constitución política.

Que el CONPES 3649 de 2010 estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares, 16.

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), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Que la norma internacional ISO 10002:2004 de gestión de la calidad, satisfacción del cliente, definió directrices para el tratamiento de las quejas en las

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



**RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

organizaciones, proporcionando una orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico.

Que la norma antes citada, está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas. La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en los productos, y donde las quejas sean tratadas apropiadamente puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de su tamaño, ubicación y sector.

Que es competencia del Rector, en su calidad de Nominador y Representante Legal del Alma Mater, actualizar el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la Institución.

Que por lo anteriormente expuesto el señor Rector,

RESUELVE:

CAPITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO Y PRINCIPIOS. El **OBJETO** del presente acto administrativo, lo constituye la actualización del Reglamento Interno para la Recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “PQRSDF”, presentadas ante la Universidad del Quindío, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a las diferentes dependencias y a los funcionarios de la Institución frente a estas acciones a cargo de la Universidad.

Los **PRINCIPIOS** que se deben optimizar por quien tramite un derecho de petición, al interior del Alma Mater, están enmarcados dentro de la Transparencia, Eficacia, Economía, Publicidad, Eliminación de barreras y trámites innecesarios, Respuesta de fondo de la situación jurídica, Complementariedad, Coordinación, Lealtad, Gratuidad, Garantía y Protección de los derechos fundamentales de todos y cada uno de los peticionarios.

ARTÍCULO 2. FINALIDAD: Este reglamento Interno tiene como finalidad implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “PQRSDF”, presentadas ante la Universidad del Quindío, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



**RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001**

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

Administrativo y en las normas internas de la Institución. Igualmente, se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión y la posibilidad de hablar un lenguaje común en este ámbito.

CAPITULO II

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 3. CLASES DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y DEFINICIONES: Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por todas aquellas personas que interpongan quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, ante cualquier instancia de la institución.
4. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
5. Por las autoridades, oficiosamente.

DEFINICIONES: Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Universidad del Quindío, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

PETICIÓN: Derecho fundamental a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Universidad del Quindío.

RECLAMO: Manifestación de insatisfacción que busca poner en conocimiento de la Universidad del Quindío, la comisión de un posible incumplimiento o irregularidad, por parte de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

DENUNCIA: Puesta en conocimiento ante la Universidad del Quindío de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa-sancionatoria.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

FELICITACIÓN: Es un reconocimiento que se hace a los empleados por su buen desempeño, así los trabajadores estarán motivado, logrando que su desempeño laboral, sea cada vez mejor.

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN

RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

CAPÍTULO III

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 4. Las peticiones se clasifican en:

- Petición de Interés General.
- Petición de Interés Particular.
- Petición de Información:
- Sobre actividades de la Universidad
- Consulta de documentos.
- Certificaciones.
- Expedición de copias.
- Petición de Consulta.

ARTÍCULO 5. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y DE INTERÉS PARTICULAR: Toda persona podrá formular peticiones respetuosas a la Universidad del Quindío de interés general o en interés particular.

ARTÍCULO 6. PETICIÓN DE INFORMACIÓN: En desarrollo de este derecho de petición, toda persona podrá solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones de la Universidad del Quindío, a consultar los documentos que reposan en sus dependencias, a que se le expidan certificaciones y copias de los documentos, siempre que éstos no tengan el carácter de reservados, conforme a la Constitución y a la ley.

ARTÍCULO 7. FORMULACIÓN DE CONSULTAS: En relación con las funciones y materias propias de la Universidad del Quindío y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, toda persona tendrá derecho a formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Universidad del Quindío

CAPÍTULO IV

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 8. PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS: El derecho de petición en sus modalidades de: en interés general, en interés particular, petición de información y formulación de consultas podrá ser ejercido en forma verbal o por escrito.

- a. **PETICIONES VERBALES:** Las peticiones verbales se formularán directamente en el Punto de Atención al usuario de la Universidad, y de ser posible se resolverán de manera inmediata y en la misma forma en que fueron presentadas.

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

El funcionario del Punto de Atención al Usuario recepcionará la petición utilizando el formato respectivo de recepción de peticiones verbales de acuerdo con su modalidad. Este formato generará un documento el cual identificará la petición al interior de la entidad.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma breve

El funcionario asignado al Punto de Atención al Usuario podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito para lo cual se elaborarán formatos que deberán ser diligenciados por los interesados, en lo pertinente, pudiendo añadir las informaciones o aclaraciones a que haya lugar.

- b. **PETICIONES ESCRITAS:** Estas serán recibidas por el área de Gestión Documental, encargada de recibir, organizar, numerar y remitir al funcionario o funcionarios competentes para que se efectúe el trámite respectivo.

El número de radicación dado por el Área de Gestión Documental, será también el número de referencia de la petición y en consecuencia, todas las comunicaciones escritas que se generen en desarrollo de la misma, deben ir referenciadas en éste, lo cual se le comunicará al peticionario, con el fin de que sea utilizado en todo lo relacionado con la petición.

Las peticiones escritas deben contener, por regla general como mínimo la siguiente información:

- Identificación expresa de la autoridad a la cual se dirige: Universidad del Quindío.
- Datos generales del peticionario: Nombres y apellidos completos del solicitante, documento de identidad, dirección de residencia, dirección electrónica y teléfonos en donde pueda ser localizado.
- Objeto de la petición y razones en que se fundamenta.
- Relación de los documentos o pruebas que se acompañan.
- Firma del peticionario.

- c. **POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:** La Universidad del Quindío establece los correos institucionales pqr sdf@uniquindio.edu.co para la formulación de

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001
16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones respectivamente.

En el evento de que una petición, queja, reclamo, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se envíe directamente al correo institucional de algún funcionario, éste lo deberá remitir inmediatamente al correo pqr sdf@uniquindio.edu.co para asignarle número y registrarlo en el módulo de P.Q.R.S.D.F y trasladarlo al funcionario competente. En todo caso los términos empezarán a contar a partir de la fecha de la radicación.

La solicitud presentada en día no laboral, se registrará y tramitará al día hábil siguiente.

Las respuestas dadas a los solicitantes por medio electrónico se enviarán con copia al correo electrónico pqr sdf@uniquindio.edu.co para ser descargadas en el Sistema de P.Q.R.S.D.F.

ARTÍCULO 9. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: El horario de atención al público en la Universidad, será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

PARÁGRAFO: La correspondencia llegada por correo, en días y horas diferentes a las de atención al cliente, deberá ser entregada por quien la hubiere recibido, al área de Gestión Documental, en el primer día y hora hábil siguiente, a fin de darle el trámite correspondiente.

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS PETICIONES EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTÍCULO 10. REQUISITOS ESPECIALES: Cuando la Ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Universidad del Quindío.

ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS: El funcionario que recibe la petición deberá revisarla, con el fin de constatar que reúne la información o documentos necesarios para recibirla y si constatare la falta de algunos de ellos, en el acto de recibo se le indicará al peticionario lo que falte, para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se recibirá dejando constancia escrita del hecho, la cual se anexará a la petición.

ARTICULO 12. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES: Si al iniciar una actuación administrativa el funcionario respectivo,

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001
16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

encuentra que la información o documentos proporcionados no son suficientes para decidir, requerirá al interesado por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma, verbal o escrita en que haya efectuado la petición, para el aporte de lo faltante.

El anterior requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la entidad decida y desde el momento en que el interesado aporte los nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, empezará nuevamente a correr los términos. En adelante la entidad no podrá hacer nuevos requerimientos y decidirá con base en aquellos de que disponga.

ARTÍCULO 13. DESISTIMIENTO: Si el interesado no presenta en oportunidad los documentos, informaciones o requisitos que se hayan solicitado, en el término de dos (2) meses, contados a partir del día siguiente al envío de la comunicación, se entenderá que desiste de su petición. El interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto.

ARTÍCULO 14. FALTA DE COMPETENCIA: Si el funcionario que recibe la petición no es el competente para decidir, dará traslado de la misma a la autoridad, funcionario o dependencia correspondiente, en los términos y condiciones previstas en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de Julio de 2015.

ARTÍCULO 15. CITACIÓN A TERCEROS: Cuando de la misma petición, o de los registros que lleve la Universidad del Quindío, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en los resultados de la decisión, se les citará para que puedan intervenir y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fue posible o resulta demasiado costosa o demorada o se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición a través de los mecanismos que para efectos tenga la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

ARTÍCULO 16. DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES: Las citaciones y, publicaciones de que trata el artículo anterior, así como las demás que deban hacerse dentro de las actuaciones administrativas correspondientes, estarán a cargo de la secretaria general de la Institución.

Si el peticionario no cancela el valor respectivo, en un término de cinco (5) días, se entenderá que desiste de la petición, conforme lo establecido en los artículos 37, 38, 68 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El valor de las citaciones y publicaciones se liquidará de acuerdo con las tarifas que rigen el correo certificado y la prensa, respectivamente.

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

ARTÍCULO 17. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Universidad del Quindío sobre aspectos de su competencia, y conforme al contenido del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, subrogada por medio de la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, deberán ser resueltas dentro de los siguientes términos:

- a. **PETICIÓN:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- b. **DOCUMENTOS E INFORMACIÓN:** Las peticiones de documentos e información, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, 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 peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- c. **CONSULTAS:** 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.
- d. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** El término para responder una petición de otra Autoridad inicialmente es de diez (10) días, pero han de tenerse en cuenta los siguientes entre otros las **Peticiones Especiales Defensoría del Pueblo:** Cinco (5) días, de conformidad con el contenido del artículo 15 de la Ley 24 de 1992.

PARÁGRAFO: La respuesta de las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

1. Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.



RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001
16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

ARTÍCULO 18. NÚMERO DE REFERENCIA DE LA RESPUESTA: En las respuestas al interesado se citará como referencia el número de radicación que arroja el aplicativo de PQRSDF.

ARTÍCULO 19. IMPOSIBILIDAD PARA RESOLVER O CONTESTAR LAS PETICIONES: Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el término de diez (10) días, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

ARTÍCULO 20. PROHIBICIÓN DE EXIGIR DOCUMENTOS QUE REPOSEN EN LA ENTIDAD: No podrá exigirse a los peticionarios copias o fotocopias de documentos que reposen en la Universidad, o a los que este organismo tenga facultad legal de acceder.

ARTÍCULO 21. RECURSOS: Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo disponen los Artículos 74° al 81°.- del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO VI

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 22. INFORMACION: En ejercicio del derecho de Petición de Información, los interesados podrán consultar información contenida en los documentos que reposan en los archivos de la Universidad, y solicitar copias de los mismos.

ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN GENERAL: La Universidad mantendrá en su página web los siguientes documentos actualizados para su acceso al público:

1. Las normas que definen la naturaleza, funciones y estructura de la Universidad.
2. Organigrama y Manual de Funciones.
3. Los métodos, procedimientos, sistemas y formularios para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la Universidad.
4. Información sobre las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos, bienes y conocer las decisiones.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN

RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 24. CONSULTA DE DOCUMENTOS: Toda persona tendrá derecho a consultar los demás documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados.

ARTÍCULO 25. RESERVA DE DOCUMENTOS: Tendrá el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política y las leyes.

ARTÍCULO 26. OPONIBILIDAD DE LA RESERVA: El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, por lo que corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

ARTÍCULO 27. LEVANTAMIENTO DE LA RESERVA: De conformidad con el contenido del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir, a quien lo demande, copia o fotocopias del mismo.

ARTÍCULO 28. RESERVA DE LAS INVESTIGACIONES: De conformidad con el artículo 33 de la ley 190 de 1995, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos; los fallos serán públicos.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que el investigado tenga acceso a la investigación desde las preliminares.

En el evento que se conozca la información reservada, la entidad deberá adelantar una investigación interna y explicar las posibles razones del hecho.

ARTÍCULO 29. DE LA NEGATIVA DE LAS PETICIONES: Toda decisión que niegue la petición de información o documentos, será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que niegue la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001
16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

PARÁGRAFO: El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten en ejercicio y cumplimiento de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 30. DOCUMENTOS PUBLICADOS: Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así se informará, indicando el número y la fecha del periódico, boletín o gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado

ARTÍCULO 31. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS: Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Universidad haya recogido sobre ellas en sus archivos y bases de datos.

ARTÍCULO 32. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES SOBRE CONSULTA DE DOCUMENTOS: El término máximo para resolver estas peticiones es de diez (10) días hábiles. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

ARTÍCULO 33. SOLICITUD DE COPIAS: La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Universidad se tramitarán ante el área de Gestión Documental, quien proporcionará el documento solicitado mediante correo electrónico al funcionario competente para emitir respuesta y de esta manera, dar cumplimiento a la directiva presidencial.

PARÁGRAFO: Cuando las copias no puedan suministrarse por medio electrónico, tendrá que informarse al peticionario, el valor de estas, de conformidad con la tarifa establecida en la Resolución de Rectoría No.0124 del 22 de febrero del año 2014 y/o aquellos otros actos administrativos que la modifiquen o actualicen.

CAPITULO VII

FORMULACIÓN DE CONSULTAS



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

ARTÍCULO 34. DEL DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS: El Derecho de Petición incluye formular consultas verbales o escritas, las cuales se atenderán de lunes a viernes en los horarios establecidos por la institución.

ARTÍCULO 35. TÉRMINO PARA ABSOLVER LAS CONSULTAS: Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia correspondiente, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su recibo y radicación en el área de Gestión documental de la Universidad del Quindío.

Las respuestas a las consultas no comprometen la responsabilidad de la Universidad como tampoco son de obligatorio cumplimiento y ejecución. A diferencia de lo que ocurre con las peticiones en interés individual, en el caso de las consultas no existe respuesta presunta de la Administración en el evento de guardar silencio la entidad.

CAPÍTULO VIII

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

ARTÍCULO 36. FORMA DE PRESENTACIÓN: La Universidad del Quindío ofrecerá a la comunidad en general un formulario en línea para agilizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Dicho formulario contará con un número único consecutivo para su identificación.

ARTÍCULO 37. DEPENDENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS: El Área de gestión Documental será la dependencia encargada de recibir las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos en contra de la entidad, por mal funcionamiento o incumplimiento de su misión, o en contra de sus funcionarios. Cuando la solicitud se presente mediante el formulario en línea, se asigna a la persona responsable de dar respuesta.

ARTÍCULO 38. FUNCIONES DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO FRENTE A LAS PQRSDF:

- Atender a través de la línea telefónica gratuita Quejas y Reclamos: 018000 96 35 78 opción 5, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, relacionadas con las funciones que desempeña la Universidad del Quindío.
- Revisar, dar trámite y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se reciban mediante el aplicativo “PQRSDF” en línea que se encuentra en la página de la Universidad.

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

- Informar trimestralmente a la oficina Asesora de Control Interno, sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos y sobre las principales recomendaciones sugeridas por los particulares con el objeto de mejorar el servicio que se presta en la Universidad; informe que dicha oficina, socializará con el comité de control Interno de la Institución.

ARTÍCULO 39. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES: Una vez recibidas en el aplicativo PQRSDF en línea, se distribuirán a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, a las oficinas o funcionarios competentes para conocer y resolver el asunto.

PARAGRAFO: De conformidad con el contenido del protocolo de protección a los denunciantes anónimos o no, el cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión, identificado bajo el código A.GD.09.01.OD.01, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

ARTÍCULO 40. TÉRMINO PARA RESOLVER: Una vez recibidas las PQRSDF, por la Oficina o funcionario competente, éste deberá tomar las medidas administrativas necesarias que conduzcan al mejoramiento de la gestión, el buen servicio o el reconocimiento de este y contestará al quejoso de conformidad con los términos establecidos en el presente acto administrativo.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 41. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA INSTITUCION: El área de Gestión Documental enviará al organismo o entidad oficial competente, aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Universidad, a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario el trámite realizado.

ARTÍCULO 42. DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir expresamente, en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Universidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

ARTÍCULO 43. NOTIFICACIONES Y RECURSOS: Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular y que sean susceptibles de recursos deberán notificarse en los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones sobre peticiones de

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



**RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001**

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

ARTÍCULO 44. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES: Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por éstas y en lo no previsto en ellas, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las contenidas en el presente acto administrativo, siempre y cuando estas resulten compatibles.

ARTÍCULO 45. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES: Los superiores de las respectivas oficinas, áreas o dependencias y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables por la indebida atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a su cargo y además de la correcta aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción en cada una de sus actuaciones.

ARTÍCULO 46. CONFIDENCIALIDAD: La confidencialidad constituye un aspecto preponderante dentro de todas las actuaciones de los servidores públicos y funcionarios en general de la Universidad del Quindío, por lo cual cada uno de ellos deberá suscribir documento de confidencialidad institucional, el cual fija los términos y condiciones bajo las cuales se mantendrá la confidencialidad y el compromiso de no divulgación de la información a la cual tiene acceso de manera escrita, verbal, documental etc., en el devenir de sus actividades diarias.

ARTÍCULO 47. SANCIONES: La demora injustificada para tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y la divulgación de la información confidencial, se entenderá como una conducta merecedora de reproche disciplinario, por lo que la Oficina de Control de Asuntos Disciplinarios de la Institución, deberá iniciar previo informe del superior del funcionario que incurra en esta, las acciones a que haya lugar, con ajuste a las normatividad legalmente establecida para tal fin.

ARTÍCULO 48. PROHIBICIONES: En ningún caso y por ningún motivo podrán los funcionarios de la Universidad del Quindío por vía de consulta, definir o calificar la validez o nulidad de sus actos.

CAPITULO X

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA

ARTÍCULO 49. DEFINICIÓN: La participación ciudadana y comunitaria en la Universidad del Quindío es un mecanismo democrático de representación en las

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



RESOLUCIÓN

RECTORIA No. 4001

16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión de la Universidad sin detrimento de la autonomía que le es propia.

La participación ciudadana y comunitaria podrá ejercerse por medio de asociaciones y por cualquier particular.

ARTÍCULO 50. PARTICIPACIÓN EN LA CONTRATACIÓN: Las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, podrán denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares, que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación estatal. Para tal efecto, podrán solicitar a la dependencia que corresponda el suministro oportuno de la documentación e información que requieran, excepto cuando se trate de documentos amparados por la reserva legal.

La participación ciudadana y comunitaria no podrá adelantar, suspender, retrasar o entorpecer la ejecución de los contratos, convenios y/o proyectos que fiscalice o en que intervenga.

ARTÍCULO 51. DE LA CONTRATACIÓN: Cuando se trate de proyectos de decisiones de carácter general que por razón de sus implicaciones sea conveniente colocar en conocimiento de los ciudadanos y grupos interesados, para escuchar previamente sus opiniones al respecto, la Universidad podrá disponer que se informe públicamente a los eventuales interesados, por los medios que estime adecuados, sobre el contenido básico, el propósito y los alcances de los mismos. En el respectivo informe deberá señalarse el plazo dentro del cual se podrán presentar sus observaciones.

En todo caso, la Universidad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio beneficie el interés general.

ARTÍCULO 52. DE LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL Y VIGILANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Todos los particulares y las asociaciones civiles tienen derecho a participar en el control y vigilancia de la gestión administrativa, mediante la conformación de veedurías, la presentación de propuestas y la denuncia de las anomalías detectadas.

En ejercicio de este derecho, la participación ciudadana y comunitaria no podrá adelantar, suspender, retrasar o entorpecer la expedición de ningún acto administrativo.

ARTÍCULO 53. REPRESENTACIÓN: Quien pretenda actuar ante la Universidad a nombre de una asociación cívica, comunitaria, de profesionales, benéficas o de utilidad común, deberá acreditar previamente la existencia y representación de la asociación por medio de la documentación respectiva.

Por una Universidad

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel.: +57 (6) 7359300 Armenia - Quindío - Colombia

www.uniquindio.edu.co



RESOLUCIÓN
RECTORIA No. 4001
16 ENE 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF” EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”

ARTÍCULO 54. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES: Las disposiciones contenidas en la presente Resolución, no cobijan trámites y actuaciones administrativas que estén reguladas por normas especiales y en las que deba intervenir la Universidad por mandato de la misma ley.

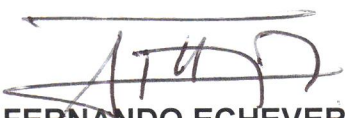
ARTÍCULO 55. SOCIALIZACIÓN: Las áreas competentes socializaran con la Comunidad Universitaria el contenido del presente acto administrativo, dentro de los seis (6) meses siguientes a su expedición.

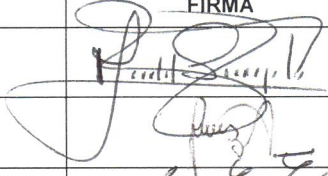
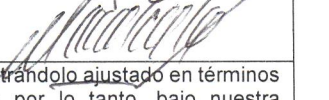
ARTÍCULO 56. APLICACIÓN SUBSIDIARIA: Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones aplicables al caso en concreto

ARTÍCULO 57. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga el contenido de la resolución de rectoría No.1366 del 4 de enero del año 2016

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia (Quindío), 16 ENE 2018


JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO
Rector

NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA
PROYECTÓ ELABORÓ	Maribel Arias Zapata	
	Luz Amparo Celis Buriticá	
REVISÓ APROBÓ	Néstor Jairo Zapata Gil	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y soportes encontrándolo ajustado en términos técnicos y administrativos; así como a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del funcionario competente.		