



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

El Rector de la Universidad del Quindío en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y especialmente las conferidas en el artículo 38° del Acuerdo 005 de 2005 y el Acuerdo 024 del 28 de Noviembre de 2008 y

**CONSIDERANDO**

Que según lo dispuesto por los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, 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 de conformidad con lo consagrado en los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo, 53 y 55 de la ley 190 de 1995, los organismos del Estado deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas y reclamos que se formulen por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que con el propósito de implementar el sistema integrado de gestión, es necesario reglamentar el trámite de derechos de petición, quejas y reclamos, como parte del componente Información, elemento de Información Primaria del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

Que mediante Acuerdo 024 del 28 de Noviembre de 2008 el Consejo Superior facultó al Rector para la expedición de los reglamentos y políticas requeridos para la implementación del MECI y la norma técnica NTCGP-1000 2004.

Que por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**PRINCIPIOS GENERALES**

**ARTÍCULO 1°. DE LOS PRINCIPIOS:** Toda actuación administrativa que adelante la Universidad del Quindío se desarrollará con arreglo a los siguientes principios:



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

- **Principio de Economía:** Los procedimientos se adelantarán en el menor tiempo posible y con el menor gasto de quienes intervienen en ellos. No se deben exigir más documentos o copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que la ley lo ordene en forma expresa.
- **Principio de Celeridad:** Este principio busca la iniciativa de los funcionarios para impulsar los procedimientos administrativos, eliminar trámites innecesarios, utilizar formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre todos los argumentos y pruebas aportadas por los interesados. Los retardos injustificados dan lugar a sanción disciplinaria.
- **Principio de eficacia:** Las actuaciones administrativas deben lograr su finalidad, por tal motivo, los funcionarios oficiosamente deben remover los obstáculos puramente formales para procurar evitar decisiones inhibitorias. Las nulidades por vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo de oficio o a petición del interesado.
- **Principio de imparcialidad:** Todos los ciudadanos merecen el mismo respeto por parte de los funcionarios. Por tal razón, el mencionado principio busca que los funcionarios actúen sin discriminación alguna y le den igual tratamiento a todas las personas.
- **Principio de publicidad:** Establece la obligación de las autoridades de dar a conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley y los Estatutos de la Universidad.
- **Principio de Contradicción:** Consiste en la oportunidad que tienen todos los interesados de conocer y controvertir por los medios legales las decisiones administrativas. En desarrollo de este principio se deben tener en cuenta los aspectos relativos a citaciones, notificaciones, publicaciones y oportunidades para controvertir las decisiones por los medios legales.

**ARTÍCULO 2°. CLASES DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** 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 quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

4. Por las autoridades, oficiosamente.

**CAPÍTULO 2°**

**CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES**

**ARTÍCULO 3°.** 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.
- Formulación de consultas.

**ARTÍCULO 4°: PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y DE INTERÉS PARTICULAR.** Toda persona podrá formular peticiones respetuosas a la Universidad del Quindío en interés general o en interés particular.

**ARTÍCULO 5°: 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 6°: 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.

Las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad de la Universidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

**CAPÍTULO 3°**

**FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES**



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

**ARTÍCULO 7°: 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.

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 podrán 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, coordinar y llevar un control de todas las comunicaciones escritas de la entidad, las que remitirá a la dependencia competente para 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.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA 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.
- Si se actúa mediante representante o apoderado, se debe indicar los datos generales enunciados en el punto anterior. El poder deberá ser otorgado en concordancia con lo previsto en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil o las normas que lo modifiquen.
- Objeto de la petición y razones en que se fundamenta.
- Relación de los documentos o pruebas que se acompañan.
- Firma del peticionario.

**ARTÍCULO 8°: Horario de Atención al Público.** El horario de atención al público en la Universidad, será de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12M y de 2:00 p.m a 5:00 p.m., el cual será fijado en cartelera ubicada en un sitio visible en cada dependencia, preferentemente en la entrada principal de las edificaciones.

**PARÁGRAFO 1:** En adición a la jornada habitual, existirá un horario extendido de atención al público para los programas que ofrecen créditos nocturnos entre las 7:00 P.M y las 9:00 P.M

**PARÁGRAFO 2:** 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 4°**

**PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS PETICIONES EN INTERES  
GENERAL Y PARTICULAR**

**ARTÍCULO 9°: 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.

**ARTÍCULO 10°: Peticiones Incompletas.** El funcionario que recibe la petición deberá revisarla, con el fin de constatar que reúne la información



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

o documentos necesarios para decidirla 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 11°: Solicitud de Informaciones o Documentos Adicionales.**

Si al iniciar una actuación administrativa el funcionario respectivo, 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 12° 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. En este evento, el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán. El interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto.

**ARTÍCULO 13° 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 33 del Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO 14°. 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



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

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 15°. 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, serán a cargo del peticionario, quien deberá cancelar su valor, previa liquidación efectuada por el funcionario que adelanta la actuación, en cuenta de la Universidad del Quindío, debiendo remitir el comprobante de dicho pago a la Tesorería de la Universidad. Si el peticionario no cancela el valor respectivo, en un término de cinco (5) días, se entenderá que desiste de la petición, conforme al artículo 16 del Código 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.

**ARTÍCULO 16°. Término para Resolver las Peticiones.** El término para resolver las peticiones en interés general o en interés particular es de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

**ARTÍCULO 17°. Número de Referencia de la Respuesta.** En las respuestas al interesado se citará como referencia el número de radicación, a fin de que se haga constar en la planilla correspondiente el número y la fecha de respuesta.

**ARTÍCULO 18°. Imposibilidad para Resolver o Contestar las Peticiones.** Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el término de quince (15) 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 19°. Prohibición de exigir documentos que reposen en la entidad.** No podrán exigirse al peticionario copias o fotocopias de documentos que reposen en la Universidad, o a los que este organismo tenga facultad legal de acceder.

**ARTÍCULO 20°. Recursos.** Contra las decisiones que profiera la administración, respecto de las peticiones en interés particular, proceden los recursos de la vía gubernativa, previstos en el artículo 50 del Código Contencioso Administrativo. Las decisiones del Rector de la Universidad sólo son susceptibles del recurso de reposición.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

**CAPÍTULO 5°**  
**PETICIÓN DE INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 21°.** En ejercicio del derecho de Petición de Información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en los archivos de la Universidad, solicitar copias de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las actuaciones de la Universidad.

**ARTÍCULO 22°. 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.

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 23°. 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 24°. Reserva de Documentos.** Tendrá el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política y las leyes.

**ARTÍCULO 25°. 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

**ARTÍCULO 26°. Levantamiento de la Reserva.** De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

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 27°. 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 28°. De la Negativa de las Peticiones.** Cuando la administración niegue la consulta de los documentos se debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes.

En este evento se le debe notificar tanto al peticionario como al Ministerio Público, de acuerdo con lo previsto en los artículos 44 del Código Contencioso Administrativo y 9-d de la ley 201 de 1995. Si a pesar de esto el peticionario insiste en tener acceso al documento, el funcionario debe enviar la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 29°. 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 de conformidad con lo previsto en el artículo 22 de la ley 57 de 1985.

**ARTÍCULO 30°. Examen de documentos.** Se hará en horas de despacho al público y con la autorización concedida por el superior jerárquico de la respectiva oficina o el funcionario en quien éste haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se encontrarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente poniéndole la



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

inscripción de “carácter reservado”. A estos documentos reservados no pueden tener acceso los peticionarios.

**ARTÍCULO 31°. Certificaciones.** Las certificaciones definidas, en concordancia con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, como aquellos actos por medio de los cuales el Director de una oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, serán expedidas, a quien las solicite, por los funcionarios de la Universidad del Quindío, investidos de autoridad, a quienes se les haya asignado esta función.

**ARTÍCULO 32°. Información que Reposo 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 33°. Término para Resolver las Peticiones sobre Consulta de Documentos.** De conformidad con el artículo 25 de ley 57 de 1985, 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 34°. Solicitud de Copias.** La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Universidad se tramitarán ante el Punto de Atención al Usuario, quien hará las gestiones correspondientes en la dependencia que las posea, para que las autorice y sean entregadas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, siempre y cuando tales documentos no tengan el carácter de reservados.

**ARTÍCULO 35°. Valor De Las Copias.** Las fotocopias solicitadas por los peticionarios podrán tomarse en la misma oficina y darán lugar al pago de éstas cuando la cantidad solicitada sea cinco (5) o más fotocopias, siendo su costo de \$50.00 M/cte, por cada una, el cual se reajustará cada año, de acuerdo con la inflación correspondiente registrada por el DANE, según lo previsto en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995. El valor de las fotocopias será consignado en cuenta habilitada por la Tesorería de la Universidad o en la misma Caja de la institución, debiéndose remitir el comprobante respectivo al Punto de atención al Usuario.

Cuando las copias no puedan suministrarse por la respectiva dependencia, el funcionario encargado del manejo de los documentos, con el visto bueno del superior inmediato, podrá acompañar al peticionario a un sitio cercano



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

a la Universidad, para que a costa de éste se puedan fotocopias los documentos que sean de su interés.

**CAPITULO 6°**

**FORMULACIÓN DE CONSULTAS**

**ARTÍCULO 36°. Del Derecho de Formulación de Consultas.** El Derecho de Petición incluye formular consultas verbales o escritas, las cuales se atenderán de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

**ARTÍCULO 37°. 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.

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 7°**

**DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS**

**ARTÍCULO 38°. Forma de Presentación.** Las quejas y reclamos formulados por escrito deberán contener además de los requisitos generales señalados en el artículo 7° del literal b) de la presente resolución, el nombre de la autoridad o funcionario contra quien se presenta la queja o reclamo y el motivo de ésta. En la página web de la Universidad se pondrá a disposición de la comunidad en general un formulario en línea para agilizar el proceso de Solicitudes, Quejas y Reclamos. Dicho formulario contará con un número único consecutivo para su identificación.

**ARTÍCULO 39°. Dependencia de Quejas y Reclamos.** El Punto de Atención al Usuario 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



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

línea, se enviará una alerta al funcionario del Punto de Atención al Cliente mediante un correo electrónico creado para tal fin.

**ARTÍCULO 40°. Funciones del Punto de Atención al Usuario frente a las Quejas o Reclamos.**

- Atender a través de una línea telefónica gratuita y permanente, las recomendaciones, denuncias o críticas relacionadas con las funciones que desempeña la Universidad del Quindío.
- Revisar, dar trámite y hacer seguimiento a las solicitudes, quejas y reclamos que se reciban mediante el formulario en línea que se encuentra en la página de la Universidad.
- Informar periódicamente al Rector de la Universidad, 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 presta la Universidad del Quindío.

**ARTÍCULO 41°. Trámite de Quejas y Reclamos.** Una vez recibida una queja o un reclamo, el funcionario del Punto de Atención al Usuario la radicará en el libro que deberá abrir para tales efectos el cual contendrá los siguientes datos: fecha de radicación, número de orden de recibo, nombre del quejoso, anexos, dependencia o funcionario a quien se dirige, número y fecha del oficio de respuesta. En el caso de la utilización del Formulario en línea, la información queda almacenada en la base de datos. Las quejas y reclamos se distribuirán a más tardar el día hábil siguiente al de su recibo, a las oficinas o funcionarios correspondientes, de acuerdo con la naturaleza de las mismas.

**ARTÍCULO 42°. Término para Resolver.** Una vez recibida la queja por la Oficina o funcionario competente, éste deberá tomar las medidas administrativas necesarias que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio y contestará al quejoso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

### **TÍTULO III**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 43°. Peticiones no Relacionadas con la Entidad.** El área de Gestión Documental enviará al organismo o entidad oficial competente, aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

Universidad, a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario el trámite realizado. En la misma forma procederá la dependencia de la Universidad que reciba una petición no relacionada con las funciones de la entidad.

**ARTÍCULO 44°. Sanciones.** El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en los artículos 76 del Código Contencioso Administrativo, 29 de la ley 57 de 1985 y demás normas de carácter disciplinario que así lo consagren.

**ARTÍCULO 45°. 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 46°. 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 Contencioso Administrativo. Las decisiones sobre peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

**ARTÍCULO 47°. Procedimientos regulados por Normas Especiales.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se registrarán por éstas y en lo no previsto en ellas, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en esta resolución, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 48°. Responsabilidad por la Indebida Aplicación de los Trámites.** Los superiores de las respectivas oficinas u áreas 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 y quejas a su cuidado y además de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

**ARTÍCULO 49°. Sanciones.** La demora injustificada en absolver las peticiones, informaciones, consultas o quejas, será sancionada disciplinariamente por la Universidad del Quindío, de conformidad con las normas legales vigentes.

**ARTÍCULO 50°. 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.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

**TÍTULO IV**

**DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA**

**ARTÍCULO 51°. Definición.** La participación ciudadana y comunitaria en la Universidad del Quindío es un mecanismo democrático de representación en las 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 52°. 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.

Cuando en un proceso de invitación pública haya lugar a la celebración de audiencia pública para la adjudicación de la misma, los particulares y los representantes de las mencionadas asociaciones tendrán derecho a expresar sus inquietudes y opiniones sobre el objeto a contratar y en general sobre todos los aspectos de la posible contratación, teniendo en cuenta que sus opiniones deben ser pertinentes, orientadas al bien común y estar enmarcadas dentro del respeto a la ley y los derechos ajenos.

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 53°. 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.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1124**  
**Diciembre 02 de 2008**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA  
TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

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

**ARTÍCULO 54°. 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 55°. 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.

**ARTÍCULO 56°. 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 57°. Aplicación Subsidiaria.** Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

**ARTÍCULO 58°. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Armenia Q., a los 02 días del mes de diciembre de 2008

**Original Firmado**  
**ALFONSO LONDOÑO OROZCO**  
**Rector**

Revisó: Néstor Jaime Zapata Gil  
Jefe Oficina Jurídica