



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO®  
Res.MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

1

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., 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 del año 2005, 133 del 14 de junio del año 2022 y,

**CONSIDERANDO:**

- A- 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.
- B- 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.
- C- 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.
- D- 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.
- E- Que la Ley 190 del año 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.
- F- Que el Decreto 2623 del año 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.
- G- Que en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 del 18 de enero del año 2011, sustituido por la Ley 1755 de junio del año 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 concreta, la prestación de un servicio, la solicitud de





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

2

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

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.

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

*“... 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”.*

I- Que la Ley 1437 del 18 de enero del año 2011, por medio de la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regulo el derecho fundamental de petición, la cual fue sustituida por el artículo primero de la Ley 1755 de junio del año 2015, en su artículo 22 de la Ley 1755 de junio del año 2015, establece que las autoridades reglamentaran 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”.*

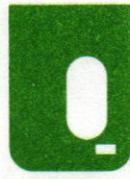
J- Que la Ley 1474 del año 2011 y reglamentada por el Decreto 2641 del año 2012, por medio de la cual se expidió el Estatuto Anticorrupción, establece en su artículo 76, que:

*“... 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*





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

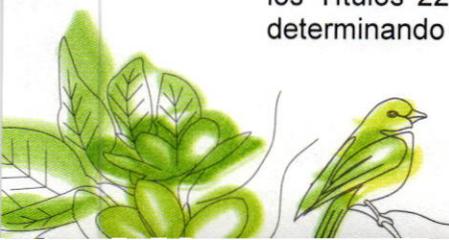
3

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544  
25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

*conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.*

- K- Que el Decreto 2641 del año 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del año 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 del año 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.
- L- Que la Ley 1581 del 17 de octubre del año 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*", en su Artículo 15. 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 del año 2012, y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- M- Que mediante la Ley 1712 del año 2014, se creó la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictaron otras disposiciones, la cual fue reglamentada mediante el Decreto 103 del año 2015, cuyo artículo 16 enuncia los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública señalando la obligatoriedad de divulgación en el sitio web oficial, en medias 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, la cual fue derogada parcialmente por el Decreto 1081 del año 2015, artículo 2.1.1.3.1.1.
- N- Que el Decreto número 1166 del año 2016, reguló entre otros aspectos, la presentación y radicación de peticiones verbales ante las entidades públicas y adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 del año 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- O- Que el Decreto Nacional 1499 del año 2017 "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*" sustituyó los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Nacional 1083 de 2015, determinando el objeto e instancias de dirección y coordinación del Sistema de





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

4

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544  
25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

Gestión, adoptando el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, y estableciendo, la articulación del Sistema de Gestión con el Sistema de Control Interno.

- P- Que la Ley 1952 del año 2019, por medio de la cual se expide el código general disciplinario y se deroga la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 del año 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, establece en su artículo 38, numeral 20 *“Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.*
- Q- Que la Ley 2052 del año 2020 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES TRANSVERSALES A LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y A LOS PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS Y/O ADMINISTRATIVAS, EN RELACIÓN CON LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”:*

**“ARTÍCULO 20. TÉRMINOS PARA RESOLVER TRÁMITES.** El término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. Los servidores públicos bajo ninguna circunstancia parágrafo 1. podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados.

*En caso de que no se disponga término para resolver de fondo un trámite en la ley o decreto reglamentario, éste deberá resolverse conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 o las disposiciones que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.*

**PARÁGRAFO.** *En el proceso de reglamentación de trámites creados por ley, las entidades deberán presentar al Departamento Administrativo de la Función Pública el estudio efectuado para determinar los tiempos de respuesta de los trámites.”*

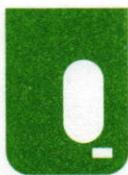
- R- Que el Gobierno Nacional ha fijado un marco legal tendiente a definir diversos mecanismos de gestión, control, evaluación y mejoramiento de la administración pública para dar cumplimiento a los principios de la función pública.
- S- Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, establece la política de servicio al ciudadano y la define como una política pública transversal, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Las acciones que se definan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben pensarse de modo que su implementación facilite a los ciudadanos la interacción con la entidad independiente del motivo por el cual acude a ella.
- T- 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 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.



UNIQUINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

5

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544  
29 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

- U-** 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.
- V-** Que es competencia del señor Rector, en su calidad de Nominador y Representante Legal de la Alma Mater, actualizar el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones presentadas ante la institución, conforme a la normatividad vigente.
- W-** Que por lo anteriormente expuesto el señor Rector, en pleno uso de sus facultades,

**RESUELVE:**

#### **CAPITULO I PRINCIPIOS GENERALES**

**ARTÍCULO 1. OBJETO Y PRINCIPIOS. EI OBJETO:** 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.

**ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS:** 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 3. FINALIDAD:** Este reglamento interno tiene como finalidad implementar 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, entre ellas, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso 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.





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

6

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

## CAPITULO II

### ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

#### ARTÍCULO 4. 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.

**ARTÍCULO 5.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá 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.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**ARTÍCULO 6. DEFINICIONES:** Para efectos de la recepción y tramite 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.



RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

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

### CAPÍTULO III

#### CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 7.** Las peticiones se clasifican en:

- Petición de Interés General.
- Petición de interés Particular.
- Petición de información
- Petición de documentos.
- Petición de Consulta.

**ARTÍCULO 8. 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 9. PETICIÓN DE DOCUMENTOS E 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 estos no tengan el carácter de reservados, conforme a la Constitución y a la ley.

**ARTÍCULO 10. 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

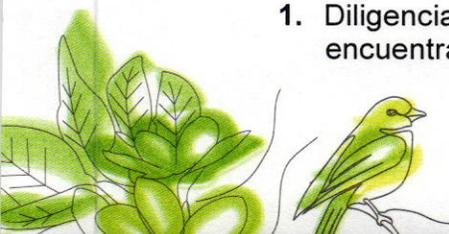
### CAPITULO IV

#### FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 11. PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS:** El derecho de petición en sus modalidades de: en interés general, en interés particular, petición de información, petición de documentos y formulación de consultas podrá ser ejercido en forma verbal o por escrito.

**a. PETICIONES VERBALES:** Las peticiones verbales se podrán presentar en el Punto de Atención al usuario de la Universidad, en caso de que el ciudadano se encuentre en condición y/o situación de limitación física, el funcionario encargado de la dependencia donde se encuentre el ciudadano, recepcionará la petición, utilizando unas de las siguientes acciones:

1. Diligenciamiento del formato de trámite de peticiones P.Q.R.S.D.F., que se encuentra en la página y hacerlo a llegar a la oficina de gestión documental





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

8

RECTORÍA 11544  
RESOLUCIÓN No.

25 JUL 2023  
"POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO".

2. Informar que lo pueden hacer a través del correo electrónico [contactenos@uniquindio.edu.co](mailto:contactenos@uniquindio.edu.co)
3. Que el encargado de la oficina ingrese al aplicativo y le diligencie la petición.

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.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.





RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544  
25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

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

El número de radicación dado por la Oficina 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 este, lo cual se le comunicara 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 el correo institucional [contactenos@uniquindio.edu.co](mailto:contactenos@uniquindio.edu.co) para la formulación de 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, este lo deberá remitir inmediatamente al correo [contactenos@uniquindio.edu.co](mailto:contactenos@uniquindio.edu.co) para asignarle número, registrarlo en el módulo de P.Q.R.S.D.F y trasladarlo al funcionario competente. En todo caso los términos empezaran 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.

**ARTÍCULO 12. 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., o en los horarios especiales que se publiquen con antelación, de acuerdo con los cambios y/ o necesidades académico-administrativas.

**PARÁGRAFO:** La correspondencia recepcionada en físico, en días y horas diferentes a las de atención al cliente, deberá ser entregada por quien la hubiere recibido, a la Oficina de Gestión Documental, en el primer día y hora hábil siguiente,





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

10

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544  
25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

a fin de darle el trámite correspondiente.

## CAPITULO V PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR

**ARTICULO 13. 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 estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Universidad del Quindío.

**ARTICULO 14. 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 15. 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.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 14737 del año 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, o la norma que lo derogue, modifique o sustituya.

**ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO TÁCITO:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

11

RECTORÍA 11544  
RESOLUCIÓN No.

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 17. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN:** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTÍCULO 18. 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 o la norma que lo derogue, modifique o sustituya.

**ARTÍCULO 19. 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 citara 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.

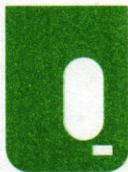
Si la citación no fue posible o resulta demasiado costosa o demorada o se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición a través de los mecanismos que para efectos tenga la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

**ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**PARÁGRAFO:** Con relación a las solicitudes reiterativas y en caso de que alguna autoridad o dependencia deba recurrir a respuestas anteriores entregadas por otra área, deberá solicitarla directamente a la oficina que la emitió.

**ARTÍCULO 21. 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





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res.MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

12

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

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.

**ARTÍCULO 22. DE LAS CITACIONES, NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES:** Las notificaciones y/o comunicaciones de que trata este acto administrativo, así como las demás que deban hacerse dentro de las actuaciones administrativas correspondientes, estarán a cargo de cada dependencia en la institución.

**PARÁGRAFO:** Las P.Q.R.S.D.F., que ingresen de manera física a través de la Oficina de Gestión Documental y no esté autorizada la notificación electrónica de manera expresa por el ciudadano, una vez se tenga la respuesta desde el área respectiva, la oficina de Secretaría General será la encargada de realizar la notificación de Ley, por el medio más expedito.

**ARTÍCULO 23. 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.

**ARTÍCULO 24. 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, sustituida 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 hábiles siguientes a su recepción.
- b. **DOCUMENTOS E INFORMACION:** Las peticiones de documentos e información, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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 entregaran 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.





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res.MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

13

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No.

11544

25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

**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 entre otros, las **Peticiones Especiales de la Defensoría del Pueblo:** Cinco (5) días, de conformidad con el contenido del artículo 15 de la Ley 24 de 1992.

**PARÁGRAFO 1.** La respuesta de las peticiones debe cumplir con los 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.

**ARTÍCULO 25. 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 26. IMPOSIBILIDAD PARA RESOLVER O CONTESTAR LAS PETICIONES:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO 27. 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.

#### CAPITULO VI PETICIÓN DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 28. INFORMACIÓN:** 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 29. 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.





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res.MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

14

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No.

11544

25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

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 30. 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 31. RESERVA DE DOCUMENTOS:** Tendrá el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política y las leyes, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

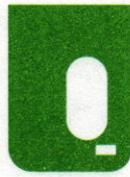
**ARTÍCULO 32. Oponibilidad de la Reserva:** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, para lo que corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.



UNIQUINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia





RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

**ARTÍCULO 33. LEVANTAMIENTO DE LA RESERVA:** De conformidad con el contenido del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado para 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 estos, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que este en su posesión adquiere la obligación de expedir, a quien lo demande, copia o fotocopias del mismo.

**ARTÍCULO 34. 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.

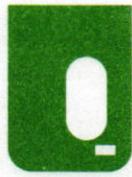
**ARTÍCULO 35. DE LA NEGATIVA DE LAS PETICIONES:** Toda decisión que niegue la petición de información o documentos, será motivada, indicara en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que niegue la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no precede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 del año 2011 sustituido por la ley 1755 del año 2015 (recurso de insistencia).

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 36. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA:** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

16

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No.

11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

**PARÁGRAFO:** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**ARTÍCULO 37. DOCUMENTOS PUBLICADOS:** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados en el Catálogo Público de Contenidos institucionales o gaceta, así se informará, indicando el número y la fecha en que se hizo la divulgación.

**ARTÍCULO 38. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS:** Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que Universidad haya recogido sobre ellas en sus archivos y bases de datos.

**ARTÍCULO 39. SOLICITUD DE COPIAS:** La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Universidad se tramitarán ante la Oficina 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.

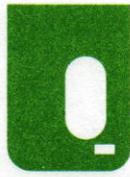
**PARÁGRAFO:** Cuando las copias no puedan suministrarse por medio electrónico, tendrá que informarse al peticionario, el valor de estas, de conformidad con la tarifa establecida en la Resolución de Rectoría No. 6250 del 25 de junio del año 2019 y/o aquellos otros actos administrativos que la modifiquen o actualicen.

**ARTÍCULO 40. 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.

## CAPITULO VII FORMULACION DE CONSULTAS

**ARTÍCULO 41. 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.





RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

**ARTÍCULO 42. 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 la Oficina 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.

**CAPITULO VIII  
DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
Y FELICITACIONES**

**ARTÍCULO 43. 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 contara con un número único consecutivo para su identificación.

**ARTÍCULO 44. DEPENDENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS:** La Oficina 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 45. FUNCIONES DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO FRENTE A LAS PQRSDF:**

- 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 web de la Universidad.
- Informar trimestralmente a la oficina asesora de Control Interno, sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos con el objeto de mejorar el servicio que se presta en la Universidad; informe que dicha oficina, socializara con el comité de control Interno de la institución.

**PARÁGRAFO:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, que ingresen por la línea telefónica gratuita 018000963578, opción 3, relacionadas con las funciones que desempeña la Universidad del Quindío serán atendidas a través de la mesa de centro de servicio universitario – CSU. Desde el mismo centro, los usuarios que realicen alguna consulta de tipo PQRSDF recibirán por parte de los agentes la información acerca de cómo realizar la radicación de su solicitud mediante el módulo virtual PQRSDF.





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res.MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

18

RECTORÍA 11544  
RESOLUCIÓN No.

25 JUL 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

**ARTÍCULO 46. 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.

**PARÁGRAFO:** De conformidad con el contenido del protocolo de protección a los denunciantes anónimos o no, el cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión, 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 47. TÉRMINO PARA RESOLVER:** Una vez recibidas las PQRSDf, por la Oficina o funcionario competente, este 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 48. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA INSTITUCIÓN:** La Oficina de Gestión Documental enviara 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 informara inmediatamente al peticionario el trámite realizado.

**ARTÍCULO 49. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES:** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por estas 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 50. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES:** Los superiores de las respectivas oficinas 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.

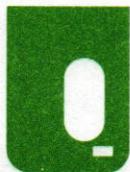
**ARTÍCULO 51. CONFIDENCIALIDAD:** La confidencialidad constituye un aspecto preponderante dentro de todas las actuaciones de los servidores públicos y funcionarios en general de la Universidad del Quindío, por lo cual cada uno de ellos deberá suscribir documento de confidencialidad institucional, el cual fija los términos y condiciones bajo las cuales se mantendría la confidencialidad y el



UNIQUINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia





UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

19

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.**

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 52. 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 la normatividad legalmente establecida para tal fin.

**ARTICULO 53. 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

**ARTICULO 54. 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 55. 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 56. DE LA PARTICIPACION 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.





RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 11544

25 JUL 2023  
“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO PARA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F., EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO”.

**ARTÍCULO 57. 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 58. 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.

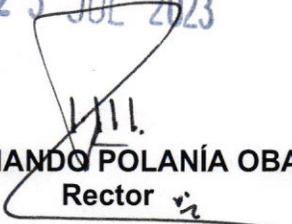
**ARTÍCULO 59. SOCIALIZACIÓN:** Las oficinas competentes socializarán con la Comunidad Universitaria el contenido del presente acto administrativo, dentro de los seis (6) meses siguientes a su expedición.

**ARTÍCULO 60. 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 61. VIGENCIA:** La presente Resolución, rige a partir de la fecha de su publicación y deroga el contenido de la Resolución de Rectoría número 4001 del 16 de enero del año 2018.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Armenia, Quindío, a los 25 JUL 2023

  
**LUIS FERNANDO POLANÍA OBANDO**  
Rector

NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA
<b>PROYECTÓ Y ELABORÓ:</b>	Maribel Arias zapata - Jefe Oficina de Gestión Documental	
<b>REVISÓ:</b>	Nathalie Gallego Arturo - Profesional Especializado Dirección Jurídica	
	Jull Jaqueline Castrillón Gaitán - Profesional Especializada Rectoría	
	Víctor Alfonso Vélez Muñoz - Director Jurídico	
	Claudia Patricia Bernal Rodríguez - Secretaria General	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y soportes (de ser el caso) y lo encontramos 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 Rector de la institución.		

