



Universidad de la  
**Amazonia**  
Vigilada MinEducación

**RESOLUCIÓN N° 1483**  
**(17 de mayo de 2024)**

Por la cual se regulan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en la Universidad de la Amazonia

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA**

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y estatutarias, en especial las que le confiere la Ley 30 de 1992, el numeral 19 del artículo 28 de la Ley **1952 de 2019**, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, el Acuerdo No. 62 de 2002 y,

**CONSIDERANDO QUE**

En ejercicio de la autonomía universitaria consagrada en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y desarrollada por algunas disposiciones contenidas en la Ley 30 de 1992, las Universidades pueden darse sus propias directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la Ley, designando dentro de esa órbita sus autoridades académicas y administrativas, los derechos, obligaciones, inhabilidades, situaciones administrativas y régimen disciplinario del personal docente y administrativo.

El Acuerdo N.º 62 del 29 de noviembre de 2002 proferido por el Consejo Superior Universitario, establece en el artículo 32 que son funciones del Rector de la Universidad de la Amazonia, entre otras, las siguientes: "a) *Cumplir y hacer cumplir las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes. (...) c) Proponer, dirigir y liderar la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional y el funcionamiento general de la Universidad. (...) f) Expedir los actos administrativos correspondientes; Adjudicar y suscribir los contratos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la institución, atendiendo las disposiciones legales y estatutarias vigentes. (...) w) Delegar algunas de sus funciones en los órganos o autoridades de la Universidad dentro de los márgenes establecidos en la ley, con excepción de la imposición de las sanciones.*"

De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia el numeral 1 del artículo 5; 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, es un derecho fundamental de toda persona, presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular, ante las autoridades y obtener pronta resolución.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 209 de la Constitución Política y 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, debido proceso,



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florenia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
**INSTITUCIONAL**

9



participación, responsabilidad, transparencia y coordinación.

Por disposición expresa del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y del numeral 20 del artículo 38 del Código General Disciplinario-, las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de los derechos de petición de interés general y particular, de información, de consulta, de documentos y de formulación de consultas.

La Corte Constitucional colombiana en Sentencia C-818 de 2011 declaró la inexecutable diferida hasta el 31 de diciembre de 2014, de los artículos 10 (parcial), 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 309 (parcial) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Como consecuencia de la declaratoria de inexecutable diferida efectuada por la Corte Constitucional, mediante Ley estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el derecho fundamental de petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En virtud de las facultades legales y reglamentarias en cita, el Rector de esta Institución de Educación Superior, expidió la Resolución N.º 0114 de 2017 *“Por la cual se regulan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad de la Amazonia”*, dando cumplimiento a los preceptos en cita.

La Universidad de la Amazonia para brindar una mejor atención a la comunidad universitaria, y en consonancia con los mandatos legales, reemplazó el sistema integrado de atención al usuario – SIAU- por el sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D), que se encuentra parametrizado con las disposiciones legales vigentes en esta materia y mediante Resolución No. 3686 del 21 de diciembre de 2023 creó y reglamentó la Ventanilla única de la Universidad de la Amazonia.

Así las cosas, se adoptó el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones, actualizando entre otros, la adición física de peticiones por ventanilla para quienes no realizan el uso de las TIC; así como la definición de apelación, de la que trata la norma Internacional ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas, en el acápite denominado *evaluación de desempeño – satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios*, numeral 9.1.2.2.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC-, a través de certificado de fecha 26 de enero de 2024, determinó que la Universidad de la Amazonia, previa auditoría y aprobación, da cumplimiento a los requisitos exigidos en la ISO 21001:2018 aplicable al diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y de posgrado en las Facultades de Ciencias Agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Ciencias de



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
 www.uniamazonia.edu.co  
 Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
 INSTITUCIONAL



la Educación, Derecho, Ingeniería y Ciencias de la Salud; la cual se encuentra sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos allí especificados, lo cual será verificado por ICONTEC.

Por las anteriores consideraciones y en procura de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y a las disposiciones legales vigentes en relación al ejercicio del derecho fundamental de petición en su sentido más amplio, se estima necesario actualizar el reglamento interno para atender adecuada y eficientemente las peticiones, quejas y reclamos, que se promuevan por los ciudadanos directamente ante la entidad e igualmente, sobre aquellas que se recepcionen y correspondan tramitar al interior de la Universidad de la Amazonia, con el fin de incluir en el los requisitos exigidos por la ISO 21001:2018 y las modificaciones realizadas en el procedimiento con código PD-S-GJ-02 del 29 de agosto de 2023.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE:

### TÍTULO I GENERALIDADES

#### CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**ARTÍCULO 1. Objeto.-** La presente Resolución regula el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que se instauren ante la Universidad de la Amazonia.

**ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación.-** Las peticiones, quejas y reclamos, se rigen de forma general por los principios y las disposiciones contenidos en las Leyes 1437 de 2011 "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*" y Ley 962 de 2005 "*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*"; así como también por lo dispuestos en el Capítulo I del Título I del Decreto Ley 19 de 2012, y demás normas especiales que las modifiquen, adicionen y deroguen.

**ARTÍCULO 3. Principios orientadores.-** Las actuaciones de la Universidad la Amazonia que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación y se desarrollarán de acuerdo con los siguientes principios:



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
INSTITUCIONAL

21



- a. Buena fe.
- b. Debido proceso.
- c. Igualdad.
- d. Transparencia.
- e. Responsabilidad.
- f. Celeridad.
- g. Eficacia.
- h. Imparcialidad.
- i. Publicidad.
- j. Reserva procesal.
- k. Confidencialidad.
- l. Moralidad.

## TÍTULO II

### DEFINICIONES Y PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

#### CAPÍTULO I

**ARTÍCULO 4. Petición y forma de presentación.-** Es la solicitud que puede presentar toda persona en ejercicio del derecho constitucional previsto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, por motivos de interés general o particular. Para su recepción la Universidad de la Amazonia ha habilitado los siguientes medios:

1. Radicación en forma personal: a través de la ventanilla única de las instalaciones de la Universidad de la Amazonia, en el horario de atención al público de Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 pm. Para las peticiones verbales la institución ha creado el formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presenciales y verbales, con código FO-S-GJ-02-01.
2. Correo electrónico: A través del correo [atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co](mailto:atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co). el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario laboral.
3. Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. El Sistema de Información de Atención al Usuario se encuentra disponible las 24 horas en la página web de la Universidad, no obstante, las solicitudes registradas por este medio serán tramitadas en días hábiles y horarios laborales.

**PARÁGRAFO:** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de abogado.

**ARTÍCULO 5. Petición verbal.-** Es la que formula de palabra el peticionario en el campus principal, en las diferentes Sedes o en los centros de tutoría de la Universidad de la Amazonia, o por vía telefónica, para cuyo registro se encuentra habilitado el formato FO-S-GJ-02-01.



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
[atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co](mailto:atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co)  
[www.uniamazonia.edu.co](http://www.uniamazonia.edu.co)  
 Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
 INSTITUCIONAL



**Parágrafo 1.** Si el peticionario manifiesta no saber escribir, el funcionario recepcionará la petición diligenciando el formato FO-S-GJ-02-01 en el que registrará la respectiva anotación e imprimirá la huella dactilar del peticionario.

**Parágrafo 2.** La presentación verbal de una petición no exime al peticionario de anexar los documentos que la Ley exige en ciertos casos, según su objeto, por lo que en el acto de recibo se le indicará al peticionario los documentos faltantes, sin que ello constituya motivo de rechazo de la radicación de la petición. Ante las peticiones incompletas, se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo 3. Trámite.** Las peticiones verbales deberán ser resueltas dentro de los términos de Ley y en forma escrita, no obstante, algunas peticiones verbales según el asunto sobre el que versen, podrán ser atendidas y/o resueltas en forma verbal dejando constancia expresa en el formato FO-S-GJ-02-01 de radicación de la petición.

**ARTÍCULO 6. Peticiones escritas.-** Las peticiones escritas son las que se elaboran mediante oficio, documento o cualquier papel manuscrito, mecanográfico o impreso, a través de cualquiera de los mecanismos habilitados por la Institución para la radicación de peticiones.

**ARTÍCULO 7. Procedencia y contenido.-** Las peticiones presentadas ante la Universidad de la Amazonia, se tramitarán en los términos de la presente Resolución que se encuentran en concordancia con lo dispuesto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015. Toda petición deberá contener por lo menos, la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identificación y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que se fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1.-** Las peticiones incompletas surtirán el trámite establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley 1755 de 2015, que prevé que 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, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
 www.uniamazonia.edu.co  
 Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
 INSTITUCIONAL

d



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 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.

**Parágrafo 2.-** Quien actúe a través de apoderado, deberá anexar el correspondiente poder, y en caso de faltar aquel, la Universidad de la Amazonia adelantará el trámite de requerimiento de que trata el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo 3.-** Ante peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, se dará aplicación según el caso, a lo dispuesto en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo 4.-** Los principios sobre protección de datos personales serán aplicables, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 1712 de 2014, sin perjuicio de la información y de los documentos que tienen características de estar amparados por la reserva legal de acuerdo a la Constitución y la Ley.

**Parágrafo 5.-** Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, deberá indicar el correo electrónico para efectos de recibir la respuesta, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2º del artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 8. Trámite.-** Recibida una petición a través del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D) de la Universidad de la Amazonia, se le asignará automáticamente un número de radicación por dicho sistema, el cual le permitirá al peticionario realizar el seguimiento a su solicitud y direccionarla a la dependencia o funcionario que considere competente, de conformidad con la naturaleza del asunto.

Si la persona es atendida en la ventanilla única el funcionario encargado le dará el respectivo recibido con el sello previsto para tal fin, dejando constancia del número de folios que se radica, realizará el registro en el sistema y la remitirá de forma inmediata a la dependencia o funcionario a quien se dirige la petición.



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
 www.uniamazonia.edu.co  
 Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
 INSTITUCIONAL



Si la petición no se acompaña de los documentos necesarios, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Cuando la petición, queja, reclamo y/o sugerencia se formule por medios electrónicos, fuera del horario de atención al público previsto por la Institución, se entenderán presentadas la primera hora laboral del día hábil siguiente.

Una vez recibida la petición por el funcionario a quien se dirige, deberá verificar la competencia de la Universidad para dar respuesta. De no ser competente la Universidad de la Amazonia, se remitirá a la Entidad competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**Parágrafo. Falta de Competencia y traslado.-** La falta de competencia para pronunciarse sobre la solicitud presentada, no significa que la autoridad ante la cual se formuló, se encuentre exenta de pronunciarse al respecto, en consecuencia, cuando el funcionario a quien se dirija o remita la petición, no se considere competente para resolverla pero sí lo sea un funcionario o dependencia de la Universidad de la Amazonia, éste informará de inmediato al interesado si actúa verbalmente, o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación, si obró por escrito, deberá:

1. Remitir el escrito a la dependencia o funcionario competente.
2. Informar inmediatamente por escrito tal situación al peticionario, anexando copia del oficio remitido enviado al competente.

El término para dar respuesta comenzará a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el funcionario competente.

**ARTÍCULO 9. Competencia.-** La competencia para el trámite de las peticiones que se radiquen en la Universidad de la Amazonia estará en concordancia con las funciones atribuidas por el Consejo Superior Universitario a los distintos órganos y dependencias que integran la Universidad de la Amazonia, mediante los Acuerdos N.º 62 de 2002, modificado parcialmente por el Acuerdo Superior N.º 35 de 2021, el y Acuerdo N.º 05 de 2004, y demás normas que las modifiquen o hagan sus veces.

**Parágrafo.-** Sin perjuicio de lo anterior, cuando la petición lo amerite de acuerdo a la complejidad y naturaleza del asunto o no exista claridad sobre la autoridad competente para resolver, la respuesta podrá ser consultada con la Oficina Jurídica de la institución, dependencia que prestará el apoyo y asesoría necesaria y a la vez, procurará los trámites que estime pertinentes resolver.

### TÍTULO III CAPÍTULO I

#### PETICIONES EN INTERÉS GENERAL, INTERÉS PARTICULAR, FORMULACIÓN DE CONSULTAS, SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
INSTITUCIONAL

*[Handwritten signature]*



## INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 10. Derecho de petición en interés general e interés particular.** - Cualquier persona podrá presentar peticiones respetuosas ante la Universidad de la Amazonia y las mismas podrán tener como objeto la satisfacción de un interés particular o del interés general.

**ARTÍCULO 11. Formulación de consultas.**- Es la solicitud relacionada con los temas de la Universidad de la Amazonia y dentro del marco de su competencia. Los conceptos emitidos como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 12. Solicitud de expedición de copia de documentos y solicitud de información.**- La Universidad de la Amazonia entregará copia de los documentos e informaciones que le sean solicitados en ejercicio del derecho de petición de información, siempre que no estén expresamente sometidos a reserva legal conforme a la Constitución y la ley. Los costos de expedición de copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas y en todo caso el costo de estas no podrá sobrepasar el valor de la reproducción. En caso de fotocopias auténticas o autenticadas, el valor de la reproducción será de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad de la Amazonia.

**Parágrafo.**- La Universidad de la Amazonia, a través de medios físicos o electrónicos según lo considere, hará la publicidad y divulgación de la información de forma proactiva y eficiente con el propósito de garantizar el acceso a la misma, de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014. Las solicitudes que versen respecto a documentos debidamente publicados se resolverán indicando el enlace de la respectiva página web.

## CAPÍTULO II QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 13. Definición de Queja.**- Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción o inconformidad hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto al cumplimiento de la misión de la institución, o, por la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones y/o de un estudiante activo del ente universitario.

**ARTÍCULO 14. Definición Reclamo.**- Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre la ausencia, incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. Al igual que en la queja puede dar lugar a la acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

**ARTÍCULO 15. Competencia.**- Las quejas y/o reclamos que se presenten ante la Universidad de la Amazonia con relación a las actividades de sus dependencias o de funcionarios identificados o identificables y/o estudiantes activos, serán remitidas a la dependencia o área competente, sin embargo, en caso de considerarse pertinente iniciar acciones disciplinarias se remitirá inmediatamente a la Oficina



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
INSTITUCIONAL



de Control Interno disciplinario o a las Facultades de la Institución, según el sujeto frente al que se formula la queja, y acorde con la competencia que dispongan los reglamentos institucionales vigentes para el momento de la radicación de la queja.

**ARTÍCULO 16. Procedencia y contenido.-** Las quejas y reclamos, deberán contener como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente queja o reclamo.
2. Nombre de la dependencia, funcionario y/o estudiante contra quien se dirige la queja o reclamo.
3. Descripción de la queja o reclamos y motivos que la sustentan.
4. Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja o reclamo.

**Parágrafo.-** La falta de alguno de ellos, no otorga el derecho al funcionario de la Universidad competente para que se abstenga de proceder con la radicación de la queja o para dar trámite a la misma dentro de los términos de ley.

**ARTÍCULO 17. Trámite.-** Recibida una queja o reclamo a través del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D) de la Universidad de la Amazonia dispuesto en la página web institucional, se le asignará un número de radicación, el cual le permitirá al peticionario realizar el seguimiento a su solicitud y será direccionada de forma inmediata a la oficina que tenga a su cargo la función disciplinaria en la institución, quien analizará su contenido y determinará según el caso, la procedencia o no de dar inicio a la correspondiente investigación disciplinaria, la cual se sujetará a las disposiciones reglamentarias.

Cuando se radique a través de la oficina de correspondencia de la entidad, esta dejará constancia de la recepción a través del sello dispuesto para tal fin y la remitirá inmediatamente a la oficina que ejerza la función de control interno disciplinario o a la Facultad que corresponda.

**Parágrafo 1.-** En caso de que la queja o reclamo sea recibida de manera verbal, se procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la presente Resolución. En los demás casos, se atenderá dentro del término legal previsto, excepto cuando se requiera dar inicio a una acción disciplinaria, caso en el cual se informará al quejoso o reclamante del inicio de las averiguaciones respectivas.

**Parágrafo 2.-** Cuando concorra una queja y un derecho de petición, la remisión que se realice a la oficina de control interno disciplinario agotará el trámite de la queja frente a la presunta irregularidad, pero no eximirá al funcionario competente de la obligación de responder los asuntos correspondientes a la petición.

### CAPÍTULO III SUGERENCIAS

**ARTÍCULO 18. Definición de Sugerencias.-** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
INSTITUCIONAL



institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**ARTÍCULO 19. Buzones de sugerencias.-** La Universidad de la Amazonia pondrá a disposición de los particulares un buzón de sugerencias físico en su campus principal y sus sedes, en un lugar visible y otro virtual en su página web.

**ARTÍCULO 20. Competencia.-** Los Jefes y coordinadores de las distintas dependencias de la Universidad, serán los competentes para decidir sobre las sugerencias o inquietudes que se formulen. Sin embargo, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad de la Amazonia revisará periódicamente con el apoyo de la Oficina de Atención al Usuario, Quejas y Reclamos, las sugerencias formuladas en los buzones de que trata el artículo anterior y acogerá las que estime convenientes.

#### TÍTULO IV

### ORDEN DE ATENCIÓN Y RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#### CAPÍTULO I

#### ATENCIÓN Y TRÁMITE DE RESPUESTA

**ARTÍCULO 21. Orden de atención.-** Las peticiones se tramitarán en el estricto orden en que fueron recibidas, salvo las que versen sobre solicitudes de reconocimiento de un derecho fundamental, o requieran ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, o sean formuladas por las personas que requieren atención especial y preferente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Constitución Política; el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011; el artículo 12 del Decreto 19 de 2012 y por el artículo 258 de la Ley 5 de 1992. En este último evento, igualmente serán atendidas y resueltas en el orden en que hubiesen sido recibidas.

**Parágrafo.-** Para dar trámite preferente a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental o que deban ser resueltas en un término inferior al legal para evitar un perjuicio irremediable al solicitante, se deberá probar por el peticionario sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

**ARTÍCULO 22. Término para responder y notificar.-** Para dar respuesta a las peticiones se tendrán en cuenta los siguientes términos definidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015:

Tipo de petición	Término para responder y notificar en debida forma
Derecho de petición en interés general.	15 días hábiles.
Derecho Petición en interés particular –quejas, reclamos y sugerencias-.	15 días hábiles.
Derecho de Petición de documentos o de información.	10 días hábiles siguientes a su recepción, vencido tal término no puede negarse la entrega de la documentación solicitada, la que deberá entregarse dentro de los 3 días hábiles



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
 www.uniamazonia.edu.co  
 Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
 INSTITUCIONAL



	siguientes.
Derecho de Petición entre entidades públicas.	10 días hábiles siguientes a su recepción, salvo que la autoridad judicial o de control disponga uno menor dentro del requerimiento, el cual debe atenderse sin excusa.
Derecho de Petición de Consulta –conceptos-.	30 días hábiles.
Derecho de Petición en el que se invoque razones graves de salud o peligro inminente a la vida o la causación de un perjuicio irremediable.	Atención inmediata.

**Parágrafo 1.-** Si excepcionalmente no se puede dar respuesta a la solicitud –debidamente notificada– dentro de los términos antes señalados, se deberá informar por escrito de inmediato al peticionario, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley (15, 10 o 30 días de acuerdo a la naturaleza de la petición), expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Parágrafo 2.-** De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005, para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento sea conocido por la institución y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Si se radican en un día no hábil, los términos correrán a partir del día siguiente hábil.

**ARTÍCULO 23. Peticiones que involucran a varias dependencias de la Universidad de la Amazonia.-** Si la petición involucra a varias dependencias de la institución, su trámite y respuesta será coordinada por el funcionario competente para suscribir la respuesta, quien dentro de los dos (02) días hábiles siguientes al recibo de la petición, enviará solicitud de información a las dependencias o funcionarios que se requiera, para que remitan su respuesta dentro de un plazo determinado, según la complejidad del asunto y el término de respuesta aplicable a la naturaleza de la petición.

Una vez recibida la respuesta por parte de las áreas intervinientes, el funcionario competente para dar respuesta consolidará la información y suscribirá la respuesta que se dará a conocer al peticionario dentro del término legal previsto.

## TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 24. Interrupción de los términos para resolver.-** Los términos señalados en la presente Resolución, se interrumpirán cuando en el curso de una actuación administrativa, la dependencia advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, razón por la cual lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en un término no superior a un (01) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Cuando el peticionario decidiera no dar cumplimiento a la solicitud se presumirá que hubo desistimiento tácito.

**ARTÍCULO 25. Pruebas.-** Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, solicitar y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas aportadas o practicadas dentro de la



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
INSTITUCIONAL



actuación, no proceden recursos.

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las solicitó. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en la ley.

**ARTÍCULO 26. Impedimentos de los funcionarios.-** Como garantía de imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario de la Universidad de la Amazonia, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, igualmente se dará aplicación a las causales de recusación previstas en el Código de Procedimiento Civil, y demás normas vigentes.

**ARTÍCULO 27. Del rechazo de la petición, queja, reclamo o sugerencia.-** Habrá lugar a rechazar la petición, queja, reclamo o sugerencia cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. En ese sentido se le responderá al interesado y se dejará constancia de la respuesta dada.

**ARTÍCULO 28. Procedencia de Recursos.-** Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas sobre la materia tratada en la presente Resolución, adelantadas ante la Universidad de la Amazonia, procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
2. El de apelación, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión, ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el Artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con excepción de los actos expedidos por el Rector, contra los cuales sólo procederá el recurso de reposición.

**ARTÍCULO 29. Sanciones.-** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, el incumplimiento de las normas que regulan el derecho de petición, tendrá como consecuencia las sanciones previstas en la ley disciplinaria para tal efecto, sin perjuicio de



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
 atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
 www.uniamazonia.edu.co  
 Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
 INSTITUCIONAL



las demás acciones que la normatividad vigente establezca. En este sentido, cada dependencia vinculada a un trámite de respuesta de una petición, queja, reclamo o sugerencia asume responsabilidades frente al cumplimiento de los plazos previstos en la ley.

**ARTÍCULO 30. Remisión.-** Lo no previsto en la presente Resolución, se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, y en las demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

**ARTÍCULO 31. Publicidad.-** El presente acto administrativo se publicará en la página web de la Universidad de la Amazonia y será comunicado a los funcionarios y contratistas de la Institución a través del correo electrónico institucional.

**ARTÍCULO 32. Vigencia y derogatorias.-** La presente Resolución comenzará a regir a partir de su expedición y deroga todos los actos administrativos que le sean contrarios, en especial la Resolución 0114 del 23 de enero de 2017.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Florencia, Caquetá a los diecisiete (17) días del mes de mayo de 2024.

**FABIO BURITICÁ BERMEO**  
RECTOR

Revisó: *William David Grimaldo Sarmiento*  
Secretario General

Revisó: *Iveth Dayana Méndez*  
Coordinadora Oficina Jurídica

Proyectó: *Angélica Tatiana Mejía Gil*  
Profesional Especializada



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

Calle 17 diagonal 17 con carrera 3F Barrio El Porvenir  
atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co  
www.uniamazonia.edu.co  
Florencia Caquetá

CAMINO A LA  
**ACREDITACIÓN**  
INSTITUCIONAL