



Vigilada Ministerio de Educación Nacional

RESOLUCIÓN No. 1634
(05 de junio de 2024)

Por medio del cual se adiciona el artículo 33 a la Resolución No 1483 del 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 No. 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: "a) *Cumplir y hacer cumplir las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes...*, b) *Actuar como ordenador del gasto y delegarlo en forma total o parcial en las instancias o dependencias que considere pertinentes...*, 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 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 con el numeral 1 del artículo 5; artículos 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 3° 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, 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 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 inexequibilidad 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 No. 0114 del 23 de enero 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 creo 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 uso de las TIC; así como la definición de apelación, de la que trata la norma Internacional ISO 21001:2018 Sistema de gestión para organizaciones educativas, en el acápite denominado *evaluación de desempeño – satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios, numeral 9.1.2.2.*

Posteriormente 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, 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 la Educación, Derecho, Ingeniería y Ciencias de la Salud; dicha certificación 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, la Universidad de la Amazonia expide la Resolución Rectoral No. 1483 del 17 de mayo de 2024¹, mediante la cual se regulan los procedimientos administrativos de orden interno para atender adecuada y eficientemente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que se promuevan por los ciudadanos y sobre aquellas que se recepcionen y correspondan tramitar al interior de la Institución.

Una vez verificado el procedimiento administrativo antes mencionado, se evidenció que no se establecieron las competencias respecto de qué funcionarios deberán tramitar o atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o sugerencias, siendo estas de vital importancia para tramitarlas y/o atenderlas sin ningún tipo de vicio o nulidad que invalide las actuaciones administrativas de la Universidad de la Amazonia.

La Universidad de la Amazonia en aras de brindar una mejor atención a la comunidad estudiantil y demás usuarios externos tiene la necesidad de definir las competencias respecto de las peticiones, quejas,

¹ "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"

reclamos, solicitudes y sugerencias; de conformidad con las funciones atribuidas por el Consejo Superior Universitario a los distintos órganos e instancias de la Universidad mediante los Acuerdos No. 62 de 2002² y No. 05 de 2004³.

Por lo anterior, se hace necesario, realizar los ajustes anteriormente mencionados, bajo los principios de claridad, objetividad, legalidad, equidad, imparcialidad, accesibilidad y publicidad, con el fin de garantizar un proceso transparente, equitativo y eficiente para todas las partes y principalmente la no vulneración de derechos a los peticionarios, se adicionará el ARTÍCULO 33. Competencia. de la Resolución Rectoral No. 1483 del 17 de mayo de 2024⁴.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ADICIONAR. El ARTÍCULO 33. a la Resolución No 1483 del 17 de mayo de 2024, de acuerdo con la parte considerativa del presente acto administrativo, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 33. Competencias.- De conformidad con las funciones atribuidas por el Consejo Superior Universitario a los distintos órganos e instancias de la Universidad de la Amazonia mediante los Acuerdos No. 62 de 2002 y No. 05 de 2004, las peticiones deberán dirigirse a los siguientes funcionarios o a quienes hagan sus veces, los cuales deberán tramitarlas y/o atenderlas observando los principios que informan este reglamento, así:

1. A la Secretaría General, las de competencia de los Consejos Superior, Académico y demás instancias de la Universidad de la Amazonia en las cuales ejerza la Secretaría Técnica, las solicitudes de devoluciones y/o abonos, reliquidaciones del valor de la matrícula financiera, expedición de duplicados de diplomas o actas de grado, así como con la normatividad institucional vigente y los trámites o procedimientos previstos en el orden jurídico interno.
2. A la Vicerrectoría Académica y Aseguramiento de la Calidad, las relacionadas con la ejecución de las políticas y programas de carácter académicos, el cumplimiento de los reglamentos de orden académico, estudiantil y profesoral.
3. A la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, las relacionadas con la ejecución de las políticas, reglamentos y al desarrollo de los procedimientos administrativos, de bienestar, financieros, de personal y de servicios administrativos. Así como las relacionadas con las adquisiciones de bienes, importaciones, trámite de contratos y registro de proveedores y contratistas, cotizaciones, inventarios y almacenes, planta física, mantenimiento locativo, reparación de equipos y máquinas, servicios de correspondencia, aseo, vigilancia, transporte, mantenimiento y reparación de vehículos.
4. A la Vicerrectoría de Investigaciones e Innovación, lo relacionado con las políticas, ejecución, seguimiento y evaluación de planes y programas con ocasión a la investigación docente y estudiantil, así como con la publicación y difusión del material científico y de los resultados de las investigaciones científicas, culturales y tecnológicas, como todo lo relacionado con la formación avanzada.
5. Al Decano o al Jefe de Programa, las relacionadas con las actividades académicas, los

² “Por el cual se deroga el Acuerdo 064 de 1993, y se adopta el Estatuto General de la Universidad de la Amazonia”

³ “Por el cual se deroga los Acuerdos 016 y 064 de 1994 y se adopta la Estructura Interna de la Universidad de la Amazonia”

⁴ “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”

resultados de los concursos para la selección de personal docente, el procedimiento disciplinario previsto para los estudiantes, la evaluación docente, la asignación de aulas y laboratorios, la información sobre los programas académicos, las decisiones del Consejo de Facultad y del Comité de Currículo.

6. Al Jefe de Dirección Biblioteca e Información Científica, las relacionadas con los servicios bibliográficos y audiovisuales, de reprografía y de intercambio de publicaciones.

7. A la Jefe de la Dirección Admisión, Registro y Control Académico, las relacionadas con los procesos de inscripción, admisión y matrícula de estudiantes, así como con el registro y control académico, calificaciones, con el trámite de actas de grado, constancias de estudio, registros de sanciones disciplinarias de estudiantes y demás con ocasión al historial académico.

8. Al Jefe de la Dirección de Bienestar Universitario, las relacionadas con la prestación de los servicios médicos, odontológicos, psicológicos y, en general de bienestar.

9. Al Jefe de la Dirección Gestión Talento Humano, las relacionadas con la información de la administración y desarrollo del personal de la Institución.

10. Al Jefe de la Dirección Gestión Financiera, las relacionadas con el manejo contable y presupuestal, con los pagos y giros, con el análisis financiero, con el manejo de cartera y reembolso.

11. Al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, las relacionadas con los procesos de planeación, organización, programación y evaluación académica y administrativa de la Universidad, así como con el sistema integrado de gestión de información, con los proyectos y estudios de factibilidad, estadísticas, políticas de información, programación y procesamiento de datos.

12. Al Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información, las relacionadas con la administración de bases de datos, administración de redes, administración del nodo y página Web de la Universidad de la Amazonía.

13. Al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, las relacionadas con consultas de orden jurídico, trámite de procesos judiciales y peticiones que por su naturaleza y complejidad deban conocerse por esta Oficina.

14. A la Oficina de Archivo Central e Histórico, las relacionadas con la expedición de copia o consultas de documentos o expedientes que reposan en dicha dependencia, así como con los procedimientos previstos para la gestión y archivo documental.

15. A la Oficina Asesora de Control Interno en asuntos relacionados con la participación ciudadana, así como con los procedimientos y sistemas de control interno.

16. A la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario en asuntos relacionados con procesos adelantados contra servidores públicos de la Institución.

17. Al Jefe de la Oficina Internacionalización y Relaciones Interinstitucionales, las concernientes a los convenios de cooperación científica y tecnológica con otras instituciones nacionales e internacionales, con los convenios interadministrativos y demás acuerdos tendientes a la integración institucional multilateral y bilateral.

18. Al Jefe de la Dirección Seguridad y Salud en el Trabajo, las relacionadas con los programas,

políticas y actividades de medicina preventiva y del trabajo, de higiene y seguridad industrial de los empleados de la Universidad, así como con la información, registros, actas y documentos en materia de salud ocupacional.

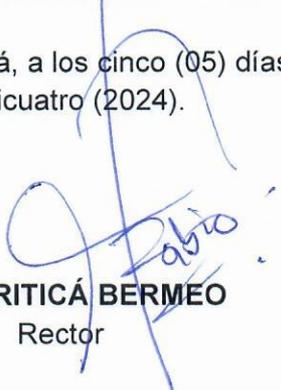
PARÁGRAFO.- Sin perjuicio de lo anterior, cuando la petición lo amerite de acuerdo a la complejidad y naturaleza del asunto, la respuesta deberá ser consultada con la Oficina Asesora Jurídica de la Institución, dependencia que prestará el apoyo y asesoría necesarias y a la vez, procurará los trámites que estime pertinentes resolver.”

ARTÍCULO TERCERO. Los demás artículos de la Resolución No. 1483 del 17 de mayo de 2024 que no fueron objeto de modificación a través del presente acto administrativo, continuarán incólumes.

ARTÍCULO CUARTO. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en Florencia, Departamento del Caquetá, a los cinco (05) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro (2024).



FABIO BURITICÁ BERMEO
Rector

Revisó: 
Secretaría General

Proyectó: 
Profesional Especializado