



RECTORÍA
RESOLUCIÓN N°. 7098 – 31/03/2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS (P.Q.R.S.D.F), ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

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 y 20 del 18 de diciembre del año 2015, Decreto Legislativo 491 de 2020 y

CONSIDERANDO:

- A.** Que mediante Decreto 417 del 17 de marzo del año 2020, se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días. Esto de la mano con las directrices de la Organización Mundial de Salud (OMS), que el pasado 11 de marzo calificó el virus COVID-19, como una pandemia, lo cual significa que esta enfermedad se ha propagado a nivel mundial, registrándose en este momento más de 120 países afectados.
- B.** Que mediante Decreto Legislativo No.491 del 28 de marzo del año 2020, se adoptaron medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, indicando también la ampliación de términos para atender peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria.
- C.** Que el artículo 11 del citado Decreto, respecto de las firmas de los actos, providencias y decisiones durante el período de aislamiento preventivo obligatorio, determina que cuando las entidades no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios, preceptuando que cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio.
- D.** Que las entidades y organismos del Estado deben proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines y principios esenciales estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.
- E.** Que el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que:

“Salvo horma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. [...] 2. Las



RECTORÍA
RESOLUCIÓN N°. 7098 – 31/03/2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS (P.Q.R.S.D.F), ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

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 [...]”.

- F.** Que mediante Resolución de Rectoría No.4001 del 16 de enero del año 2018, se actualizó el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “PQRSDF”, en la Universidad del Quindío, con la finalidad de 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, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas internas de la institución, constituyéndose en una herramienta conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general.
- G.** Que el literal “C” del artículo 8º del citado acto administrativo, estableció el correo electrónico: pqrsdf@uniquindio.edu.co, como correo institucional para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- H.** Que los artículos 17, 32 y 35 ibídem, consagran los términos para resolver las peticiones, solicitudes de documentos e información, consultas, peticiones entre autoridades, peticiones sobre consultas de documentos y consultas; presentadas por personas naturales o jurídicas a la Universidad del Quindío sobre aspectos de su competencia, y conforme al contenido del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, subrogada por medio de la Ley 1755 del 30 de junio del 2015.
- I.** Que mediante Resolución de Rectoría No.1844 del 27 de mayo del año 2016, se actualizó el reglamento interno de gestión documental de la institución, el cual indica en su artículo 3º, que el líder a Jefe del Área de Gestión Documental, velará por la transparencia en el sistema de radicación de la correspondencia y de todos aquellos actos administrativos que sean generados por la institución.
- J.** Que el artículo 6º de la mentada resolución, determina que los funcionarios autorizados en la Universidad del Quindío para firmar comunicaciones oficiales son: El Rector, Vicerrectores, el Director de Proyección Social, los Decanos, los Directores de programa, Secretario (a) General, Jefes de Oficina, Directores de Centro y Jefes de áreas o su equivalente en el nivel profesional siempre y cuando tengan personal a cargo.
- K.** Que, así mismo el párrafo 1 del artículo 8 ídem, señala que las comunicaciones oficiales que no estén debidamente firmadas por el funcionario responsable o con la firma escaneada, no se radicarán y serán devueltas para la correspondiente firma.



RECTORÍA
RESOLUCIÓN N°. 7098 – 31/03/2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS (P.Q.R.S.D.F), ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

- L.** Que mediante Resolución de Rectoría No.2589 del 21 de diciembre del año 2016, se implementó la política de uso del correo electrónico institucional, la cual señala en el párrafo dos de su artículo tercero, que con el propósito de evidenciar la trazabilidad de los procesos las diversas solicitudes o trámites adelantados al interior de la institución, deben ser remitidas a las respectivas **CUENTAS ADMINISTRATIVAS** de cada oficina o dependencia y con copia al funcionario que estuviere conociendo del asunto, si a ello hubiere lugar.
- M.** Que la Corte Suprema de Justicia ha indicado que la firma electrónica puede comprender las firmas escaneadas, sosteniendo que *“todo dato que en forma electrónica cumpla una función identificadora, con independencia del grado de seguridad que ofrezca, puede catalogarse como firma electrónica.”*
- N.** Que según el Decreto 2364 del 22 de noviembre del año 2012, por medio del cual se reglamentó el artículo 7º, de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictaron otras disposiciones; determina que la firma electrónica contenida en un mensaje de datos tendrá la misma validez y efectos jurídicos que la firma manuscrita, si aquella es igualmente confiable y apropiada para los fines con los cuales se generó o comunicó ese mensaje, a la luz de todas las circunstancias del caso.
- O.** Que el Estatuto General de la Universidad del Quindío contenido en el Acuerdo del Consejo Superior 005 del 28 de febrero de 2005”, prescribe en el artículo 38 las funciones del Rector de la Institución y entre ellas define:
- “(…) 13) Suscribir los contratos y convenios y expedir los actos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la institución, de conformidad con la normativa vigente”.*
- P.** Que los numerales 2 y 3 del Acuerdo del Consejo Superior No.20 del 18 de diciembre del año 2015, *“Por medio del cual se estableció la estructura organizacional de la Universidad del Quindío, se determinaron las funciones de sus dependencias y se dictaron otras disposiciones,”* definen como funciones esenciales del Rector, entre otras las de:
- “...2. Expedir las directrices y reglamentos necesarios para el óptimo funcionamiento de la Universidad.*
- 3. Expedir los diferentes actos administrativos que requiera la Universidad para el cabal cumplimiento de sus funciones en concordancias con la ley y los estatutos internos...”*
- Q.** Que se hace necesario garantizar el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas mediante el uso de medios tecnológicos y de



RECTORÍA
RESOLUCIÓN N°. 7098 – 31/03/2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS (P.Q.R.S.D.F), ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

telecomunicaciones, con los cuales cuenta la institución y que permitan adelantar las correspondientes gestiones administrativas.

R. Que el Consejo académico en sesión ordinaria del día 30 de marzo del año 2020, una vez evaluadas las condiciones dadas por la actual situación y teniendo en cuenta una de las principales medidas, recomendadas por la organización mundial de la salud, es el distanciamiento social y aislamiento, para permitir la protección de la vida y la salud de todos los colombianos, tomó la determinación de suspender todos los trámites relacionados con los grados.

S. Que, de conformidad con los argumentos expuestos anteriormente, se hace necesaria la expedición del correspondiente acto administrativo, por medio del cual se adopten procedimientos internos respecto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (P.Q.R.S.D.F), algunas actuaciones administrativas y los trámites de grado.

Que en mérito de lo expuesto el señor Rector,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Reanudar y ampliar los términos contenidos en los artículos 17, 32 y 35 del reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones “PQRSDF”, en la Universidad del Quindío, contenido en la Resolución de Rectoría No.4001 del 16 de enero del año 2018, de conformidad con el contenido de la parte considerativa del presente acto administrativo, los cuales quedarán así:

- a. Toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, que se encuentre en curso o que se radique durante la vigencia de la emergencia sanitaria, deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- b. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - I. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
 - II. 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario competente deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo



RECTORÍA
RESOLUCIÓN N°. 7098 – 31/03/2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS (P.Q.R.S.D.F), ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

razonable en que se resolverá o dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los medios virtuales tenidos como canales específicos para la atención de los usuarios externos, son:

<https://www.uniquindio.edu.co/loader.php?IServicio=Tramites>

<https://www.uniquindio.edu.co/loader.php?IServicio=Directorio>

pqrsdf@uniquindio.edu.co

ARTÍCULO SEGUNDO: Para trámites administrativos internos y externos, se tendrá como válida la firma escaneada de los documentos oficiales, suscritos por el Rector, los Vicerrectores, el Director de Proyección Social, los Decanos, los Directores de programa, Secretaria General, Jefes de Oficina, Directores de Centro y Jefes de áreas o su equivalente en el nivel profesional siempre y cuando dichas comunicaciones sean remitidas desde los correos Institucionales.

ARTÍCULO TERCERO: Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se realizará por el correo electrónico institucionales, del funcionario que suscribió el respectivo acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: En todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie:

- Será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización, para ser notificado por ese medio.
- En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente acto administrativo, los usuarios deberán indicar la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones.
- El mensaje que se envíe al usuario, deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
- La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.
- En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.



RECTORÍA
RESOLUCIÓN N°. 7098 – 31/03/2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS (P.Q.R.S.D.F), ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

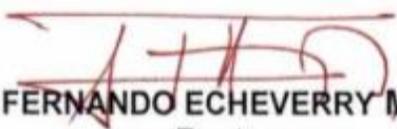
ARTÍCULO QUINTO: Suspender todo lo relacionado con los trámites de grados, hasta tanto se normalice la actual situación generada con ocasión de la fase de contención de COVID-19 y la emergencia sanitaria; lo cual será informado mediante resolución de rectoría debidamente motivada y publicada.

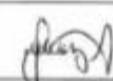
ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición, y modifica transitoriamente el contenido de los artículos 17, 32 y 35 de la resolución de rectoría No.4001 del 16 de enero del año 2018, hasta tanto se normalice la actual situación generada con ocasión de la fase de contención de COVID-19 y la emergencia sanitaria; lo cual será informado mediante resolución de rectoría debidamente motivada y publicada.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra el presente acto administrativo, no procede recurso alguno, conforme lo establecido en el artículo 75 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia (Quindío), a los treinta y uno (31) días del mes de marzo del año dos mil veinte (2020).


JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO
Rector

NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA
PROYECTÓ Y ELABORÓ	Luz Amparo Celis Buriticá	
REVISÓ Y APROBÓ	Víctor Alfonso Vélez Muñoz	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y soportes encontrándolo ajustado en términos técnicos y administrativos; así como a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la correspondiente firma del señor Rector.