UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RESOLUCIÓN N° 2213 **DE 2026**

(5 de octubre de 2026)

Por la cual se deroga la Resolución 392 del 22 de febrero de 2016 "*Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca"*

La Rectora de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en uso de sus facultades constitucionales, legales y Estatutarias, especialmente las conferidas por el artículo 69 de la Constitución Política, la Ley 30 de 1992 y los Acuerdos 011 del 10 de abril de 2000 y 065 del 26 de septiembre de 2024 expedidos por el Consejo Superior Universitario.

CONSIDERANDO:

Que el mandato constitucional se expidió la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, cuyo artículo 3 establece que el Estado garantiza la autonomía universitaria y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior, en concordancia con las disposiciones aplicables de la citada ley.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos para el ejercicio del derecho de petición, de conformidad con las normas vigentes.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1712 de 2014 establece las disposiciones relacionadas con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, así como las reglas aplicables a las solicitudes de acceso a dicha información.

Que de conformidad con el Estatuto General, Acuerdo 011 del 10 de abril de 2000, y en consonancia con el Acuerdo 006 de 2022, por el cual se moderniza la estructura orgánica y planta de personal administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, corresponde a la Secretaría General administrar el sistema de atención al ciudadano y gestionar de manera efectiva y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que presente la comunidad, teniendo en cuenta la Política de Atención al Ciudadano.

Que mediante Resolución No. 392 del 22 de febrero de 2016, "*Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca*", se establecieron las disposiciones institucionales aplicables a la recepción, trámite y atención de las peticiones y de las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas ante la Universidad.

Que los lineamientos y procedimientos para la administración y gestión de las PQRSFD se documentarán y actualizarán mediante el Manual para la Administración de PQRSFD y los demás instrumentos que correspondan, de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión y Calidad— SISGEC— de la Universidad; la dependencia responsable de expedir el mencionado manual será la secretaría General.

Que la actualización de las disposiciones institucionales permitirá fortalecer la gestión integral de las peticiones y demás manifestaciones de los usuarios, promoviendo una atención oportuna, eficiente, transparente y de calidad, así como la garantía efectiva del derecho fundamental de petición y los relacionados con la atención al ciudadano.

Que, en consecuencia, se hace necesaria la derogación de la Resolución No. 392 del 22 de febrero de 2016, con el propósito de adoptar una metodología que responda a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes y a las necesidades actuales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

En consecuencia, la Rectora

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DEROGAR. – En todas sus partes la Resolución No. 392 de 2016, "*Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca".*

ARTÍCULO SEGUNDO. – VIGENCIA Y RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. La derogatoria de la Resolución No. 392 del 22 de febrero de 2016, prevista en el artículo primero de la presente resolución, se hará efectiva a partir de la entrada en vigencia del Manual para la Administración de PQRSFD y demás instrumentos que regulen el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

PARÁGRAFO. Hasta tanto entre en vigencia el Manual para la Administración de PQRSFD y los demás instrumentos que correspondan, continuará aplicándose la Resolución No. 392 del 22 de febrero de 2016, en lo que resulte compatible con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Bogotá, D.C., a los 5 de octubre de 2026

La Rectora,

MARÍA RUTH HERNÁNDEZ MARTÍNEZ

Proyectó:	Yasmín Quimbayo – Supernumeraria Secretaría General	Yasmin Q.
	Anddy Yulieth Ladino Benavides – Auxiliar Administrativo, Secretaría General	
Revisó:	Dra. Gladys Sierra Linares – Jefe Oficina Jurídica	
Aprobó:	Dra. Sandra Yuliet Moncada Casanova – Secretaria General	