

**RESOLUCIÓN No. 36  
(22 de noviembre de 2001)**



Por medio de la cual se asigna a la Secretaría General la atención y trámite de quejas y reclamos entre los diferentes estamentos de la comunidad académica, cuando no exista solución dentro del conducto regular.

**EL RECTOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ**, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias,

**CONSIDERANDO QUE:**

Conforme a las recomendaciones del ICFES, en su visita del Plan Estratégico, realizada los días 6 y 7 de noviembre de 2001, es necesario crear mecanismos expeditos para la atención de quejas, reclamos y resolución de conflictos, con el fin de preservar la credibilidad institucional, la calidad y la responsabilidad de los miembros que conforman los diferentes estamentos de la comunidad educativa, dentro de los principios de pertinencia, razonabilidad, terceidad, transparencia y seguimiento de los conductos regulares.

**RESUELVE**

**Artículo 1º.** Asígnese a la Secretaría General la atención y trámite de quejas y reclamos, entre los diferentes estamentos de la comunidad académica, una vez hayan sido agotados los conductos regulares sin solución satisfactoria.

**Artículo 2º.** Adóptese como mecanismo para la atención y trámite de quejas y reclamos:

- A. El interesado (alumno, docente, empleado), que haya agotado las diferentes instancias del conducto regular sin solución satisfactoria, radicará ante la Secretaría General su queja o reclamo con indicación de la unidad o persona implicada y relación de hechos lo más precisa posible, respecto a condiciones de tiempo, modo y lugar, acompañada de pruebas de lo afirmado y de los trámites realizados, sin encontrar solución satisfactoria.
- B. El Secretario General, ejercerá diligencias preliminares dentro de los 5 días hábiles siguientes, con el fin de determinar si es necesario investigar formalmente, para lo cual practicará oficiosamente las pruebas que considere pertinentes y conducentes.



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA

Si no hallare mérito, así se lo hará saber al interesado mediante comunicado que será notificado dentro de los tres días siguientes a las diligencias preliminares.

- C. Si hallare mérito para investigar formalmente a la unidad o persona, la Secretaría General enviará al Jefe Inmediato del investigado, copia de los reclamos y de las pruebas recaudadas en la investigación previa, con el fin de que éste adelante la investigación. Podrá omitirse el nombre del interesado por solicitud escrita de éste.
- D. El Jefe Inmediato contará con tres días hábiles para realizar investigaciones pertinentes y confrontar la veracidad de las quejas y reclamos. En dicho período, se deberá entregar a la Secretaría General una respuesta, la cual deberá ser razonable y sustentada.

El Secretario General podrá conceptuar respecto a la respuesta entregada, solicitando modificar o adicionar el concepto en aras de dar claridad a la queja o reclamo.

- E. La Secretaría General entregará copia de la respuesta al interesado.
- F. La Secretaría General informará a la Rectoría sobre las quejas interpuestas y las respuestas entregadas a los interesados. Igualmente, entregará copia de la misma a quien considere pertinente, previa consulta a la Rectoría, con el fin de hacer proceso disciplinario o de otra índole, si hubiere lugar.

**PARÁGRAFO.** Si las quejas tienen que ver con el Secretario General, la Rectoría podrá delegar la competencia a quien considere pertinente, dentro del equipo del Comité Directivo, para lo cual se seguirá el procedimiento antes descrito.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Medellín a los veintidos (22) días del mes de noviembre del año dos mil uno (2001).

EL RECTOR

  
Fundación Universitaria  
**LUIS AMIGÓ**  
Rectoría  
FRAY MARINO MARTÍNEZ PÉREZ

EL SECRETARIO GENERAL

  
FRANCISCO JAVIER ACOSTA GÓMEZ