



<b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 1 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

### PORTADA


Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	Noviembre de 2011	Versión Inicial
2	Octubre de 2012	<ul style="list-style-type: none"><li>Se revisa y se ajusta el documento por actualización de la normatividad.</li><li>Se revisa y se ajusta el documento por entrada en funcionamiento del Aplicativo ISODOC.</li><li>Se ajusta el nombre del documento teniendo en cuenta su alcance.</li><li>Se elimina el procedimiento EFPPT-01 y las actividades de éste se documentan en esta guía.</li></ul>
3	Octubre de 2013	<ul style="list-style-type: none"><li>Se revisa y se ajusta el documento por actualización de la normatividad con referencia a las Denuncias.</li></ul>
4	Mayo de 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>Se actualiza la Guía de acuerdo a la normatividad vigente.</li></ul>
5	Mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>Se ajustan actividades para el trámite de las solicitudes.</li><li>Se ajusta redacción de algunas actividades.</li><li>Se revisan y modifican definiciones de algunos términos.</li></ul>
6	Agosto de 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>Se ajusta redacción de algunas actividades.</li><li>Se revisan y modifican definiciones de algunos términos.</li><li>Se incluyen algunos términos y definiciones.</li><li>Se incluyen criterios de estados de clasificación de las PQRSFD en el Aplicativo ISODOC.</li><li>Se asocia el procedimiento Conceptos Jurídicos académicos y administrativos AGJPT-01, en relación con asesoría para la atención a las peticiones de los usuarios.</li><li>Se asocia la normatividad como la Resolución 294 de 2020 "Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca".</li><li>Se asocia la normatividad como Resolución 299 de 2020 "Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca".</li></ul>



<b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 2 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021


Versión	Fecha	Descripción de la modificación
7	Febrero de 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se revisa y ajusta la normatividad relacionada con la ampliación de términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020.</li><li>• Se ajusta y se revisa el objetivo según alcance de la metodología.</li><li>• Se ajustan términos y definiciones.</li><li>• Se revisó y ajustó de acuerdo con la normatividad vigente que regula el derecho fundamental de petición – Ley 1755 de 2015.</li><li>• Se revisa y ajusta la metodología en general incluyendo los instructivos para la gestión de las PQRSFD.</li><li>• Se precisa el instructivo relacionado con las Denuncias.</li><li>• Se asocia el procedimiento Procesos Disciplinarios AGJPT-05.</li></ul>
8	Noviembre de 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza el nombre en el aspecto relacionado con denuncias.</li><li>• Se define el protocolo relacionado con la apertura de los buzones para la recepción de PQRSFD.</li><li>• Se asocia la Circular No.002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.</li></ul>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Supernumeraria Secretaria General.	Cargo: Contratista Asesor Jurídico - Secretaria General	Cargo: Secretaria General
Firma:	Firma:	Firma: En Original

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 3 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD .....	4
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	5
5. DESARROLLO - PRINCIPIOS GENERALES .....	7
6. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES	10
7. CALIDAD DE LA RESPUESTA .....	11
8. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS PQRSFD.....	12
9. COMPETENCIA PARA LA RESPUESTA .....	13
10. GESTIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PETICIONES, .....	15
10.1 INSTRUCTIVO.....	16
10.2 INSTRUCTIVO BUZONES .....	17
11. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN .....	18
12. GESTIÓN DE DENUNCIA.....	20
13. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	21
14. DOCUMENTOS ASOCIADOS .....	21

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 4 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos generales para la radicación, reasignación, análisis, respuesta, seguimiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, presentadas por los usuarios internos y externos de la Universidad, a través de los diferentes canales de atención disponibles de conformidad con la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Esta metodología aplica para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, desde el momento de su radicación a través de los canales de atención dispuestos por la Universidad, hasta la respuesta o solución entregada al usuario; e incluye el seguimiento y cierre, la presentación del informe de manera periódica y por parte de cada proceso, las acciones encaminadas hacia la mejora, en caso de que proceda y el proceso responsable así lo determine.

## 3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA).
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Ley 1755 de 2015 Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996.
- Decreto 2641 de 2012. Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 491 del 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y se toman medidas para la

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 5 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.


- Resolución 392 de 2016. Se actualiza el trámite de PQRSFD.
- Resolución 294 de 2020. Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 299 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 263 de 2006 “Por la cual se fija el valor de fotocopia por concepto de copia de documentos que conforma el patrimonio documental de la Universidad.
- Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales, con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19”.
- Resolución 429 de 2015 “Por la cual se designan los encargados del tratamiento de los Ficheros que contienen Datos Personales y se dan directrices para su manejo”.
- Circular No. 002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Canal de atención:** medios que la Universidad ha dispuesto para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y/o Denuncias, por parte de los usuarios, partes interesadas y comunidad en general.
- **Petición/ Derecho de petición:** según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

En otras palabras, es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas dentro de los términos de ley, oportuna clara, completa y de fondo del asunto solicitado.

- **Denuncias por corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Corrupción:** Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 6 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

## **ARTÍCULO I. DEFINICIONES.**

Para los fines de la presente Convención, se entiende por:

"Función pública", toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o el servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

"Funcionario público", "Oficial Gubernamental" o "Servidor público", cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos.

"Bienes", los activos de cualquier tipo, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, y los documentos o instrumentos legales que acrediten, intenten probar o se refieran a la propiedad u otros derechos sobre dichos activos.

## **ARTÍCULO VI. ACTOS DE CORRUPCIÓN.**


1. La presente Convención es aplicable a los siguientes actos de corrupción:

a) El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;

b) El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;

c) La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero;

d) El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo, y


 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 7 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

e) La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo.

- **Felicitación:** manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.
- **ISODOC®:** es un sistema de información que permite la ejecución y administración de diferentes actividades del Sistema Integrado de Gestión para apoyar el cumplimiento de los requisitos de las normas de calidad. Este aplicativo cuenta con un módulo específico denominado “Servicio al Cliente” para la gestión de las PQRSFD.
- **PQRSFD:** forma abreviada para definir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta o resolución.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias,
- **Usuario/ Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

## 5. DESARROLLO - PRINCIPIOS GENERALES

- Toda persona puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ante cualquier dependencia de la Universidad. Para esto se han dispuesto diferentes canales de atención presencial y virtual (ver numeral 8 de la presente guía). Adicionalmente, los usuarios y partes interesadas pueden usar el formato EFPFO-01 para formular sus PQRSFD, si es requerido.
- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma - *Artículo 13, Ley 1755 de 2015.*
- El derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y, por otro lado, el derecho de

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 8 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021


obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”.

- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la Universidad 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, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días 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. Artículo 17, Ley 1755 de 2015.
- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Universidad podrá remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Artículo 19, Ley 1755 de 2015.
- **Atención prioritaria de peticiones.** La Universidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. Artículo 20, Ley 1755 de 2015.

Así mismo, toda persona tiene derecho a: recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres



 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 9 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.


- **Informaciones y documentos reservados.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Para este caso podrá consultarse el índice de información clasificada y reservada de la Universidad publicado en el link de Transparencia. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.
- **Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015.

- **Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario siempre que la conducta sea típica, ilícita en términos sustanciales y concurra el elemento de la culpabilidad.

Lo anterior, no resulta aplicable cuando se trate de la preservación del orden interno.

Ley 734 de 2002	Ley 1952 de 2019
<p><b>ARTÍCULO 51. PRESERVACIÓN DEL ORDEN INTERNO.</b> Cuando se trate de <u>hechos que contrarién en menor grado el orden administrativo al interior</u> de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, <u>el jefe inmediato llamará la atención</u> al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno.</p> <p>Este llamado de atención no generará antecedente disciplinario.</p>	<p><b>ARTÍCULO 68. PRESERVACIÓN DEL ORDEN INTERNO.</b> Cuando se trate de <u>hechos que contrarién en menor grado el orden administrativo al interior</u> de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, <u>el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes</u> sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.</p>

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 10 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

- **Reproducción de documentos.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas y se procede acorde a lo establecido en la Resolución 263 de 2006 “Por la cual se fija el valor de fotocopia por concepto de copia de documentos que conforma el patrimonio documental de la Universidad”.

## 6. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES


- De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, son:

*“Salvo norma 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 respuesta de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada; por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *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 (30) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

- De conformidad con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” Artículo 5°: Para las peticiones que se encuentren en

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 11 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

*“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) 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 veinte (20) días siguientes a su recepción.*
2. *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.*


*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe 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 razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.*

## **7. CALIDAD DE LA RESPUESTA**

La respuesta debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva:

La respuesta debe reunir los siguientes requisitos en todos los casos:

- ✓ Que sea oportuna (que se conteste dentro de los términos previstos en la normatividad).
- ✓ Que se resuelva de fondo, es decir, que refleje que la entidad ha realizado un proceso analítico y detallada para la verificación de los hechos.
- ✓ Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario y tener notificación efectiva.
- ✓ La respuesta es independiente del hecho, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, pues no necesariamente una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido.
- ✓ La respuesta debe ser generada dentro de los parámetros dispuestos en la *Resolución 294 de 2020. “Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca”* y la *Resolución 299 de 2020. “Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca”.*

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 12 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

Para garantizar la calidad de la respuesta, las dependencias que por competencia deben atenderlas, tienen la posibilidad de solicitar un concepto jurídico antes de emitir respuesta a las PQRSFD, de acuerdo con el procedimiento Conceptos jurídicos y administrativos - AGJPT-01, del proceso Gestión Jurídica que se encuentra disponible en el aplicativo ISODOC.


## 8. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS PQRSFD

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ha dispuesto los siguientes canales de atención para formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias:

- ✓ **Virtual: Formulario electrónico** ingresando a la página web Institucional, Sistema de PQRSFD: “Registro de PQRSFD” (Modulo Servicio al cliente del aplicativo ISODOC).
- ✓ **Correo electrónico:** a través de [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).
- ✓ **Escrito:** Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD – EFPFO-01, disponibles en los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad, o documentos escritos y radicados en la ventanilla de Correspondencia de la Universidad o remitiéndolo al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co).

Ubicación de los buzones en las instalaciones de la Universidad:

- ✓ Sede Principal:
  - Recepción
  - Área Atención al usuario
  - Polideportivo - área administrativa
  - Área de Salud
  - División Medio Universitario
  - Facultad Administración y Economía
  - Facultad Ciencias de la Salud
- ✓ Sede Dos - Cursos de Extensión
- ✓ Sede Tres - Facultad Derecho
- ✓ Sede Cuatro - Facultad Arquitectura e Ingeniería
- ✓ Sede Siete - Centro Conciliación

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 13 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

Canal	Dirección mail o URL
Ventanilla radicación de Correspondencia: Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.	<a href="mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co">correspondencia@unicolmayor.edu.co</a>
Sistema de PQRSFD – formulario electrónico página web	<a href="https://bit.ly/2xyelhQ">https://bit.ly/2xyelhQ</a>
Correo electrónico	<a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a>

- ✓ Línea telefónica: PBX. (57-1) 2418800 Ext. 121 y 122, Secretaría General.
- ✓ **Las Redes Sociales Institucionales** se constituyen en un mecanismo para que los usuarios obtengan información sobre los eventos o noticias de la Universidad; este medio no está destinado para que los usuarios formulen PQRSFD; para tal fin deberán utilizar cualquier medio idóneo y los otros canales dispuestos por la Universidad. El administrador de las redes sociales le informará al usuario los canales de atención para que presente las PQRSFD.


Durante Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ocasionado por la pandemia por COVID19, se publican y divulgan los canales de atención para las PQRSFD acorde a la Circular 005 de 2020 del 12 de mayo de 2020 “*Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales, con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19*”, en la página web institucional por parte del web máster u Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo, con el fin de facilitar a los usuarios su comunicación con la Universidad.

## 9. COMPETENCIA PARA LA RESPUESTA

De conformidad con lo establecido en Resolución 392 de 2016, se preceptúa lo siguiente:


“(…) **ARTÍCULO VIGÉSIMO.** Las peticiones y sus diferentes modalidades, deberán dirigirse a las siguientes dependencias:

- a) **Vicerrectoría Académica:** Las relacionadas con la ejecución de las políticas académicas, Estatuto Docente y Reglamento Estudiantil.
- b) **Vicerrectoría Administrativa:** Las concernientes a la ejecución de las políticas y desarrollo de las áreas Financieras, Recursos Humanos, Medio Universitario, Promoción y Relaciones Interinstitucionales, Servicios Administrativos y Recursos Físicos.
- c) **Secretaría General:** Las relacionadas con los Consejos Superior Universitario,

	Página 14 de 23
<b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

Académico, procesos de grado, procesos de elección, gestión documental y la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias

- d) **Facultades:** Las concernientes con las actividades académicas de los programas de la respectiva facultad, información sobre los programas académicos y las decisiones de los Consejos de Facultad.
- e) **Programa de Ciencias Básicas:** Las ligadas con las áreas electivas, de complementación integral.
- f) **Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo:** Las conexas con la identificación y sistemas de proyectos, estudios de factibilidad, estadísticas, políticas de información, programación, procesamiento de datos y el sistema de gestión de calidad.
- g) **Oficina de Control Interno:** Las pertinentes con el sistema de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
- h) **Oficina Jurídica:** Las concernientes con conceptos jurídicos, procesos disciplinarios, representación judicial y extrajudicial de la Universidad.
- i) **Oficina de Investigaciones:** Las relacionadas con los proyectos de investigación y desarrollo investigativo institucional.
- j) **Oficina de Proyección Social:** Las referentes con el desarrollo de las acciones y actividades del fortalecimiento institucional, a través de los convenios interinstitucionales.
- k) **Oficina de Autoevaluación y Acreditación:** Las relacionadas con la planeación de la autoevaluación institucional, aseguramiento de la calidad académica, proceso de autoevaluación institucional y de los programas académicos.
- l) **División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales:** Las pertenecientes con el plan editorial institucional, la divulgación y promoción de los programas académicos institucionales, movilidad académica, egresados e internacionalización.
- m) **División de Recursos Humanos:** Las alusivas con el desarrollo del talento humano, plan de capacitación, evaluación del personal docente y administrativo.
- n) **División Financiera:** Las relativas con el análisis financiero, el manejo contable, presupuestal, los pagos y giros, el manejo de cartera y reembolso.
- o) **División Medio Universitario:** Las relacionadas con el desarrollo del programa de bienestar estudiantil y el programa de bienestar laboral.
- p) **División de Servicios Administrativos y Recursos Físicos:** Las concernientes a las adquisiciones de bienes y servicios, registros de proveedores y contratistas, almacén, inventarios, servicios generales, seguridad y planta física.
- q) **Admisiones, Registro y Control:** Lo relacionado con el proceso de admisiones, matrículas de estudiantes nuevos, registros y certificaciones de calificaciones.
- r) **Recursos Educativos:** Las referidas con la administración de los recursos audiovisuales, reprografía y carnetización institucional.
- s) **Biblioteca:** Las vinculadas con la presentación de los servicios bibliográficos e intercambio de publicaciones y la administración del material bibliográfico.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 15 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

## 10. GESTIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PETICIONES


- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) que se reciban mediante el diligenciamiento en el formulario electrónico disponible en la página web, se registran en el módulo Servicio al cliente del aplicativo ISODOC, éste le asignará un consecutivo con fecha y hora para el respectivo seguimiento por parte del usuario.

Secretaría General, a través del funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD, reasigna a la dependencia que, por competencia, deba gestionar y generar la respuesta de acuerdo con los criterios de calidad y oportunidad, acorde a los términos para atender las distintas modalidades de peticiones.

Así mismo, se notifica a la dependencia competente la reasignación de las PQRSFD en el aplicativo ISODOC, a través del correo [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).

Secretaría General efectúa monitoreo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presenten ante la Universidad, mediante el correo asociado [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co); por lo que se sugiere a las dependencias responder al correo de reasignación, remitiendo copia de la respuesta entregada, para efectos de cierre, trazabilidad y datos estadísticos que soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica.

- El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a las PQRSFD reasignadas desde el aplicativo ISODOC y/o las radicadas directamente en su área por cualquiera de los canales de atención, y hacer seguimiento para que las respuestas a los usuarios, se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna.
- Notificación por aviso:** Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias - PQRSFD, serán tratadas de acuerdo con lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".
- En el caso de las denuncias por corrupción se remitirá el asunto para su estudio y lo pertinente a Secretaría General - Control Interno Disciplinario.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 16 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

- La gestión de las PQRSFD en el aplicativo ISODOC permite algunas actividades que se pueden evidenciar en el estado así:
  - ✓ **Reasignar:** dirigir mediante esta opción en el aplicativo la PQRSFD, al funcionario de una dependencia que por competencia debe dar respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado.
  - ✓ **Cancelar:** acción que se realiza para un registro de PQRSFD que no contiene ninguna solicitud, ni datos de contacto en el aplicativo ISODOC por lo cual no es posible generar alguna respuesta sobre ella.
  - ✓ **Solucionar:** acción que hace referencia a la gestión y cargue en el aplicativo ISODOC de la respuesta al requerimiento (PQRSFD) por el área competente y que es allegada al solicitante.
  - ✓ **Cerrar:** acción que se realiza en el aplicativo ISODOC por parte del funcionario que administra el módulo “Servicio al Cliente”, cuando una PQRSFD ha sido solucionada por el área competente, y a su vez, se ha evaluado la oportunidad y calidad de la respuesta entregada.
  - ✓ **Reactivar:** acción que se realiza cuando a una PQRSFD se le encuentra una inconsistencia y se requiere gestionar de manera adecuada.
  - ✓ **Abierto:** estado en que se encuentra la PQRSFD una vez, el solicitante la radica en el aplicativo.


## 10.1 INSTRUCTIVO

<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL APLICATIVO ISODOC</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
a) Recibir e ingresar la PQRSFD al módulo Servicio al Cliente del aplicativo ISODOC, si la solicitud ingresó por buzón o por escrito.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
b) Editar y reclasificar la PQRSFD en el módulo Servicio al Cliente del aplicativo ISODOC, en los campos que así lo permiten, en caso de que no estén diligenciadas las casillas o encontrar alguna inconsistencia en el registro parte del usuario.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
c) Reasignar la PQRSFD de acuerdo a competencia para la respuesta (numeral 9 de la presente guía). Así mismo, notificar al área competente la reasignación de la PQRSFD mediante el correo electrónico <a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a> .	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
d) Realizar análisis y emitir respuesta a cada requerimiento, atendiendo los términos de calidad y oportunidad previstas en la normatividad y la Guía Metodológica para la Administración de las PQRSFD - EFPGS-01 y la Circular No.002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los	Responsable de proceso /funcionario de la dependencia competente y asignado para dar respuesta en ISODOC.






<b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 17 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

<p>derechos de petición.</p> <p>Así mismo, tener en cuenta que, para el ingreso al aplicativo ISODOC - módulo Servicio al Cliente, se debe acceder con el usuario y contraseña asignada al funcionario competente para la gestión de la respuesta y en el comentario de solución se puede anexar el documento respectivo, en caso de que se genere.</p> <p>La respuesta se debe emitir y registrar en ISODOC- y cuando se gestiona en “solucionar”,  automáticamente el usuario quedará informado de la respuesta a su requerimiento.</p> <p>También, se puede remitir copia de la respuesta entregada al correo <a href="mailto:quejasyreclamos@unicomayor.edu.co">quejasyreclamos@unicomayor.edu.co</a>, con el fin de realizar trazabilidad y el cierre respectivo en el Aplicativo ISODOC.</p>	
e) Realizar el cierre de la PQRSFD en el aplicativo ISODOC, una vez, la PQRSFD, ha sido solucionada por el área competente y posteriormente, se ha evaluado la oportunidad y calidad de la respuesta entregada. Se deja comentario de cierre en la PQRSFD.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
f) Realizar seguimiento a las PQRSFD allegadas por el aplicativo ISODOC con el fin de monitorear su estado y cumplimiento. Se remite correo a las áreas competentes que no han gestionado las PQRSFD en el aplicativo, con el fin de que sea atendida de manera oportuna y de fondo.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
g) Consolidar el informe de la gestión de las PQRSFD de acuerdo al reporte emitido por el aplicativo y su análisis estadístico.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
h) Diseñar e implementar oportunidades de mejora y las actividades encaminadas hacia la mejora, en caso de que proceda y el proceso competente así lo determine.	Responsable de proceso/funcionario de la dependencia competente encargado de planes de mejoramiento de su área.

## 10.2 INSTRUCTIVO BUZONES

<b>BUZONES PQRSFD</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
a) Realizar recorrido por las diferentes instalaciones de la Universidad, con el fin de revisar los buzones utilizados para el depósito de las diferentes modalidades de	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 18 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

PQRSFD de manera escrita.	
Se deja registro de la actividad realizada.	
b) Registrar la PQRSFD en el módulo Servicio al Cliente del aplicativo ISODOC, de la solicitud recibida por los buzones.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
c) Continuar con las actividades (a partir de la c) descritas en el instructivo 10.1.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD

## 11. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN


- De conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 392 de 2016, específicamente en el artículo 5° “(...) **Toda petición deberá contener, por lo menos:**

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

*Es importante indicar que la petición no podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (...)*

- Los Derechos de petición se radican en la ventanilla de Correspondencia de la Universidad o remitiéndolo al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), para su registro mediante la herramienta ORFEO y acorde con el procedimiento Administración comunicaciones enviadas, recibidas e internas – AGDPT-05, con el fin de asegurar la trazabilidad en la respuesta del mismo.

Así mismo, durante el estado de emergencia, se confirma a la dependencia competente mediante correo el electrónico [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), la

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 19 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

recepción y radicación del documento y a través del mismo medio, con copia al correo [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) se informa y anexa el documento radicado (que ya ha sido cargado en el sistema ORFEO), a la dependencia responsable para el trámite correspondiente. Igualmente, se solicita dar respuesta por el sistema ORFEO asociándolo al radicado padre y enviar copia de la respuesta firmada y en PDF al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co), con el fin de realizar seguimiento al documento, digitalizarlo y dar cumplimiento a la Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19”.

Secretaría General, a través de la funcionaria que administra la herramienta ORFEO, efectúa monitoreo a los derechos de petición que se presenten ante la Universidad, por lo que las dependencias deben responder dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad. Así mismo, esta información y datos estadísticos soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica.

- El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a los derechos de petición radicados en ORFEO en su área y hacer seguimiento para que las respuestas a los peticionarios, se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna.

## INSTRUCTIVO

<b>DERECHOS DE PETICIÓN – HERRAMIENTA ORFEO</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
a) Recibir y radicar el derecho de petición allegados a la Universidad.  Ver procedimiento: Administración comunicaciones enviadas, recibidas e internas – AGDPT-05.	Funcionario que apoya y administra ORFEO.
b) Reasignar el derecho de petición de acuerdo con la competencia para la respuesta (ver numeral 9) mediante en la ventanilla de Correspondencia ORFEO.  Así mismo, durante el estado de emergencia, se confirma a la dependencia competente mediante correo electrónico <a href="mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co">correspondencia@unicolmayor.edu.co</a> , la recepción y radicación del documento para el trámite correspondiente.	Funcionario que apoya y administra ORFEO.
c) Realizar análisis y emitir respuesta en ORFEO a cada requerimiento, atendiendo los términos de calidad y	Responsable de proceso/ Funcionario

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 20 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

oportunidad previstas en la normatividad y la Guía Metodológica para la Administración de las PQRSFD - EFPGS-01 y la Circular No.002 del 20 de agosto de 2021 – <i>Lineamientos para la atención de los derechos de petición.</i>	responsable designado por el Jefe de dependencia de ORFEO.
d) Asociar la respuesta al documento “padre” y enviar copia de la misma firmada y en PDF, al correo de <a href="mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co">correspondencia@unicolmayor.edu.co</a> , esto con el fin de realizar seguimiento al documento, digitalizarlo y dar cumplimiento, durante el estado de emergencia, a la Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19”.	Funcionario responsable designado por el Jefe de dependencia.
i) Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados por ORFEO con su respectiva respuesta, con el fin de monitorear su estado y cumplimiento y reportar a Secretaria General con copia a <a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a> para consolidar los datos estadísticos que soportan el informe de la gestión de las PQRSFD.	Funcionario que apoya y administra ORFEO.


## 12. GESTIÓN DE DENUNCIA

Una denuncia por corrupción es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Las denuncias se pueden radicar por la herramienta ORFEO o por el aplicativo ISODOC.

INSTRUCTIVO:

<b>GESTIÓN DENUNCIAS</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
d) Recibir denuncias en ORFEO o aplicativo ISODOC	Funcionario que apoya y administra ORFEO.  Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 21 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

e) Radicar y remitir la denuncia al área competente. Si se trata de denuncia por corrupción, se reasigna a Control Interno Disciplinario.	Funcionario que apoya y administra ORFEO  Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD
f) Analizar el contenido de la denuncia por corrupción y determinar la viabilidad de iniciar las acciones legales pertinentes.  Ver procedimiento Procesos Disciplinarios – AGJPT-05.	Secretaría General Control Interno Disciplinario.
g) Si no se adelanta acción legal alguna, la respuesta que se emita sobre el particular, se realiza utilizando las plantillas de Orfeo y se envía a través de correo electrónico o correo certificado.	Secretaría General Control Interno Disciplinario.
h) Realizar seguimiento a las denuncias radicadas por ORFEO o por ISODOC con su respectiva respuesta y consolidar los datos estadísticos, que soportan el informe de la gestión y reportar a Secretaria General con copia a <a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a> .	Funcionario que apoya y administra ORFEO  Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD


### 13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el módulo Mejoramiento Continuo del aplicativo ISODOC se pueden registrar las actividades derivadas de la gestión de las PQRSFD en cada proceso, encaminadas hacia la mejora, en caso de que proceda y el proceso responsable así lo determine; atendiendo lo establecido en el procedimiento Planes de mejoramiento - acciones correctivas y de mejora – EGCPT-02.

La gestión y el seguimiento de las oportunidades de mejora derivadas de la gestión de las PQRSFD, están a cargo del Jefe o responsable de la dependencia que las originó.

### 14. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Normatividad
  - Constitución Política de Colombia de 1991.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 22 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
  - Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA).
  - Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
  - Ley 1755 de 2015 Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
  - Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996
  - Decreto 2641 de 2012. Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
  - Decreto 491 del 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
  - Resolución 392 de 2016. Se actualiza el trámite de PQRSFD.
  - Resolución 294 de 2020. Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
  - Resolución 299 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
  - Resolución 263 de 2006 “Por la cual se fija el valor de fotocopia por concepto de copia de documentos que conforma el patrimonio documental de la Universidad.
  - Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales, con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19”.
  - Resolución 429 de 2015 “Por la cual se designan los encargados del tratamiento de los Ficheros que contienen Datos Personales y se dan directrices para su manejo”.
  - Circular No. 002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.
- Procedimientos relacionados
    - Procedimiento Conceptos jurídicos y administrativos - AGJPT-01.
    - Procedimiento Administración comunicaciones enviadas, recibidas e internas – AGDPT-05.

 <b>UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA</b>	Página 23 de 23
	CÓDIGO: EFPGS-01
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SISGECC</b>	VERSIÓN: 8
<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD</b>	FECHA: NOVIEMBRE DE 2021

- Procedimiento Planes de mejoramiento - acciones correctivas y de mejora – EGCPPT-02.
- Procedimiento Procesos Disciplinarios – AGJPT-05.
- Sistemas de información
  - Aplicativo ISODOC.
  - Herramienta ORFEO.
- Formatos
  - Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD – EFPFO-01.