



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CIRCULAR No. 003 DE 2025

PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS Y PROCESOS INSTITUCIONALES

DE: SECRETARÍA GENERAL

ASUNTO: RESPUESTA OPORTUNA Y CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PQRSFD.

Respetados colaboradores:

En consideración a las disposiciones definidas en la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD, código: GUGS-01, publicada en el sistema SIAC y en la página web institucional <https://www.unicolmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/guia-metodologica>, en lo concerniente a los términos para atender las distintas modalidades de peticiones y en cumplimiento de la normatividad interna y externa que rigen la materia a saber:

(...)

2. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES¹

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.



ÉTICA - SERVICIO - SABER



CO-SC-CER394794



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. (subrayado y negrita fuera del texto).

(---)

Por lo anteriormente expuesto, esta Secretaría exhorta a las distintas dependencias, la obligatoriedad de cumplir cabalmente con los términos establecidos en la normatividad y los lineamientos para atender con diligencia y dentro de los plazos normativos vigentes, los derechos de petición, las solicitudes de información y los demás trámites externos, así como los requerimientos internos entre las áreas y procesos de la Universidad.

Para la adecuada gestión de los diferentes requerimientos radicados en los aplicativos, es importante tener en cuenta las siguientes orientaciones:

SIAC

La respuesta dada a las PQRSFD recibidas mediante el aplicativo SIAC, debe ser registrada en el módulo Gestión de PQRSFD accediendo con el usuario y contraseña asignada a la dependencia; allí deberán gestionar el requerimiento en "**+ agregar seguimiento**" y cambiar el estado a "**solucionado**" anexando el documento y/o la evidencia de la respuesta.

Notificar al peticionario y dar copia de la respuesta remitida al correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co para efectos de trazabilidad y cierre en el sistema PQRSFD.

ORFEO

Los requerimientos que sean recibidos de manera física o en formato digital en los diferentes correos electrónicos de la Universidad, deben ser remitidas al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co, ello con el objeto de formalizar su radicación mediante la herramienta ORFEO.

Utilizar las plantillas institucionales para la respuesta, asociándola al radicado padre (número con el cual ha sido notificado del asunto), remitir el ORFEO para su digitalización y notificar al peticionario mediante el correo electrónico de su dependencia con copia a correspondencia@unicolmayor.edu.co, con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de los términos normativos de las PQRSFD.



ÉTICA - SERVICIO - SABER



CO-SC-CER394794



Todo lo anterior, con el fin de evitar demoras y minimizar los riesgos antijurídicos y administrativos, además de garantizar la eficiencia en la gestión institucional.

Por último y para cualquier información adicional se puede comunicar con las extensiones 200 y/o 122 de Secretaría General o en los correos correspondencia@unicolmayor.edu.co o quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.

Sin otro particular,

Atentamente,



ANDRÉS MAURICIO OYOLA SASTOQUE
Secretario General

Elaboró: Yasmín Quimbayo – supernumerario – Secretaría General
Gabriel Guiovanni Moreno Huertas – auxiliar administrativo – Secretaría General

i 1GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS