

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 1 de 22

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Esta metodología aplica para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) desde su radicación a través de los canales de atención dispuestos por la Universidad, hasta la respuesta o solución entregada al solicitante; e incluye el seguimiento y cierre en los aplicativos gestores como son ORFEO y SIAC. Finaliza con la consolidación de los resultados de la gestión, la presentación y remisión del informe a toda la comunidad universitaria Y posteriormente, con la socialización en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de las acciones y decisiones frente a sus resultados.

3. RESPONSABLE

Secretaría General como administrador del sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) y todas las dependencias académicas y administrativas acorde a la competencia para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios dentro de los términos de calidad y oportunidad contemplados en la normatividad interna y externa.

4. DEFINICIONES

- **Aplicativo SIAC:** sistema de información a través del cual se gestionan las PQRSFD a través del módulo Gestión de PQRSFD.
- **Canal de atención:** medios presenciales y virtuales que la Universidad ha dispuesto para radicar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, por parte de los usuarios y grupos de valor.
- **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.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 2 de 22

- **Felicitación:** es la expresión positiva de una persona, que expresa satisfacción o admiración por alguna actuación de la Universidad.
- **Petición/ Derecho de petición:** según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución sobre lo solicitado.
- **PQRSFD:** forma abreviada para definir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- **Queja:** es la manifestación de insatisfacción con la conducta, acción u omisión de los servidores públicos de la Universidad por cualquier medio.
- **Reclamo:** expresión de insatisfacción respecto a los trámites y/o servicios de la Universidad, que implica un requerimiento de compensación.
- **Sugerencia:** propuesta presentada por una persona para la mejora de la prestación de los servicios de la Universidad.
- **Usuario/ Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio requerido por ella.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) Constitución Política de Colombia de 1991.
- b) 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.
- c) Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA).
- d) 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
- e) 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.
- f) Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996.
- g) Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Desarrollado por el Decreto 4487 de 2009-Reglamentado parcialmente por el Decreto 1747 de 2020.
- h) Decreto 2641 de 2012. Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- i) Resolución 392 de 2016. Se actualiza el trámite de PQRSFD.
- j) Resolución 294 de 2020. Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- k) Resolución 299 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 3 de 22

en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

- l) 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.
- m) 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.
- n) Resolución 530 de 2023. Por la cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el área administrativa en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre de 2021.
- o) Resolución 1883 de 2023. Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- p) Circular No. 002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.
- q) Circular No. 003 de 2023 - Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.
- r) Circular No.003 de 2025 - Respuesta oportuna y cumplimiento de términos normativos de las diferentes modalidades de PQRSFD.
- s) Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996.

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;

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 4 de 22

- 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
- 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.

6. DESARROLLO DE LA GUÍA

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 5 de 22

TABLA DE CONTENIDO

1. DESARROLLO - PRINCIPIOS GENERALES.....	6
2. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.....	10
3. CALIDAD DE LA RESPUESTA.....	10
4. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS PQRSFD.....	11
5. COMPETENCIA PARA LA RESPUESTA	12
6. GESTIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PETICIONES.....	12
7. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.....	16
8. GESTIÓN DE DENUNCIA.....	18
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSFD.....	19
10. ANEXOS.....	19
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	20

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 6 de 22

1. DESARROLLO - PRINCIPIOS GENERALES

- Toda persona puede formular peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias ante cualquier dependencia de la Universidad. Para esto se han dispuesto diferentes canales de atención presenciales y virtuales. Adicionalmente, los usuarios y grupos de valor pueden usar el formato disponible en los buzones con QR ubicados en las sedes para formular sus PQRSFD:
 - o Entrada principal – frente a la recepción.
 - o Frente al polideportivo de la sede principal.
 - o Área de Salud.
 - o Subdirección Bienestar Institucional.
 - o Facultad Administración y Economía.
 - o Facultad de Ciencias de la Salud
 - o Cursos de Extensión – Sede Dos.
 - o Facultad de Derecho – Sede Tres.
 - o Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Cuatro.
 - o Centro de Conciliación – Sede Siete.



Ilustración. - Buzones físicos PQRSFD

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 7 de 22



Ilustración. – QR disponible en los buzones físicos PQRSFD

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 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.*

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 8 de 22

- **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 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 de Colombia.

- **Informaciones y documentos reservados.** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como, los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

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 del 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 enlace 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.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 9 de 22

- **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.

Sentencia C-1076 de 2002	Ley 1952 de 2019
Define la preservación del orden interno de la siguiente manera: “Como se trata de comportamientos que alteran el orden interno de las instituciones, pero sin comprometer sustancialmente los deberes funcionales del sujeto disciplinable, es comprensible que esa medida no se rodee de connotaciones procesales y de los formalismos inherentes a las actuaciones de esa índole. Con todo, el hecho que la norma permita la realización de un llamado de atención por parte de un superior a sus subalternos sin necesidad de acudir a formalismo procesal.	ARTÍCULO 68. PRESERVACIÓN DEL ORDEN INTERNO. Cuando se trate de <u>hechos que contraríen 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.

- **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*”.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 10 de 22

2. 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:

- 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.*
- 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.

3. 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”*.

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 PRGJ-01 - Conceptos Jurídicos académicos y/o administrativos del proceso Gestión Jurídica.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 11 de 22

4. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS PQRSFD

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

- ✓ **Virtual: Formulario electrónico** ingresando a la página web institucional, Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias:
<https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>
- ✓ **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.
- ✓ **Escrito:** Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD, disponibles en los buzones físicos ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad, o documentos escritos y radicados en la Ventanilla de Correspondencia o remitiéndolo al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co para su registro en la herramienta ORFEO.

Canal	Dirección mail o URL
Ventanilla de Correspondencia en el horario: lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.	correspondencia@universidadmayor.edu.co
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – formulario electrónico página web.	https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x
Correo electrónico	quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co

- ✓ **Buzones:** Ubicados en las instalaciones de la Universidad:
 - Sede Principal:
 - Entrada principal – frente a la recepción.
 - Frente al polideportivo de la Sede Principal.
 - Área de Salud.
 - Subdirección Bienestar Institucional.
 - Facultad Administración y Economía.
 - Facultad Ciencias de la Salud
 - Cursos de Extensión – Sede Dos.
 - Facultad de Derecho – Sede Tres.
 - Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Cuatro.
 - Centro de Conciliación – Sede Siete.
- ✓ **Línea telefónica:** PBX. (57-1) 601 2418800 Ext. 121 y 122, Secretaría General.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 12 de 22

- ✓ **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 la formulación de PQRSFD; para esta finalidad los usuarios deben utilizar cualquier medio idóneo y los canales dispuestos por la Universidad. El administrador de las redes sociales le informará al usuario, los canales de atención para que presente las PQRSFD.

5. COMPETENCIA PARA LA RESPUESTA

Los requerimientos de los usuarios y grupos de valor serán asignados a las diferentes dependencias acorde a su competencia y de conformidad a lo establecido en el Acuerdo No. 006 del 03 de mayo de 2022 *“Por el cual se moderniza la estructura orgánica y planta de personal administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca”* y el Acuerdo No.051 de 2023, *“Por el cual se modifica el Acuerdo 006 del 3 de mayo de 2022”* y las demás normas que lo modifique o derogue.

6. GESTIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PETICIONES

- Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) que se reciban mediante el diligenciamiento del formulario electrónico disponible en la página web, se registran en el aplicativo SIAC, a éste se le asignará un consecutivo con fecha y hora para el respectivo seguimiento por parte del solicitante.
- Secretaría General, a través del funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD, asigna a la dependencia que, por competencia, deba gestionar y generar la respuesta en el aplicativo SIAC u ORFEO o mediante el canal por el cual fue recibido, según los criterios de calidad y oportunidad y en concordancia con los términos previstos para atender las distintas modalidades de peticiones.
- El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a las PQRSFD reasignadas desde el aplicativo SIAC u ORFEO y/o mediante el canal por el cual fue recibido, así como atender las solicitudes radicadas directamente en su área 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.
- El aplicativo SIAC, cuenta con notificaciones de radicación, asignación, preventiva y de vencimiento para cada una de las PQRSFD, las cuales llegarán a las dependencias que por competencia deban atender estos requerimientos, esta con el propósito de monitorear los tiempos de respuesta. Como control adicional, a través del correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co se les informa de la reasignación a la dependencia competente. Así mismo, desde el correo correspondencia@universidadmayor.edu.co.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 13 de 22

- Secretaría General efectúa monitoreo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presenten ante la Universidad, mediante el correo asociado quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co, por lo que se solicita a las dependencias, notificar al usuario la respuesta y remitir copia al correo electrónico para efectos de trazabilidad, cierre en el aplicativo y consolidación de los datos estadísticos que soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica.
- Los derechos de petición que se radiquen mediante la herramienta ORFEO deben ser respondidos por parte de la dependencia por este mismo canal, asociándolo al documento padre o número de radicado, remitir copia al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co para su digitalización y notificar al usuario.
- **Notificación por aviso:** Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias - PQRSFD, serán gestionadas conforme a 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 copia del asunto para su estudio y lo pertinente a Control Interno Disciplinario.
- La Oficina de Control Interno realiza seguimiento semestral a la gestión de las PQRSFD como tercera línea de defensa y remite los resultados a la Secretaría General acorde al procedimiento establecido.
- La gestión de las PQRSFD en el aplicativo SIAC permite algunas actividades que se pueden evidenciar en el estado así:
 - ✓ **Abierta:** estado en que se encuentra la PQRSFD una vez, el solicitante la radica en el aplicativo.
 - ✓ **Asignada o reasignada:** dirigir la PQRSFD a la dependencia que por competencia debe dar respuesta de manera oportuna y de fondo a lo solicitado.
 - ✓ **Solucionada:** acción que hace referencia a la gestión y cargue en el aplicativo SIAC de la respuesta al requerimiento (PQRSFD) por parte del área competente y que es allegada al correo electrónico registrado por el solicitante.
 - ✓ **Cerrada:** acción que se realiza en el aplicativo SIAC por parte del funcionario que administra el módulo de PQRSFD, una vez, la PQRSFD ha sido solucionada por el área competente, y así mismo, se ha verificado la oportunidad y calidad de la respuesta entregada.
 - ✓ **Anulada:** acción que se realiza para un registro de PQRSFD que no contiene ninguna solicitud, ni datos de contacto en el aplicativo SIAC por lo cual no es posible generar respuesta alguna sobre ella.

6.1. INSTRUCTIVO - SIAC

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y
DENUNCIAS - PQRSFD**

Código: GUGS-01

Versión: 12

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2011

Página: 14 de 22

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSFD	
Actividad	Responsable
<p>a) Revisar la PQRSFD al aplicativo SIAC mediante el estado “abierta”, una vez el solicitante haya radicado su requerimiento.</p> <p>Si la solicitud ingresó por buzón físico que están ubicados en las diferentes sedes de la Universidad, por escrito en Secretaría General o mediante el correo de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co se genera un caso en el aplicativo SIAC.</p>	<p>Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.</p>
<p>b) Editar y reclasificar la PQRSFD en el aplicativo SIAC, en caso de que no esté diligenciada la casilla o encontrar alguna inconsistencia en el registro de la solicitud del usuario.</p>	<p>Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.</p>
<p>c) Asignar la PQRSFD en el aplicativo SIAC a la dependencia responsable de gestionar la respuesta de acuerdo con la competencia.</p> <p>SIAC, genera correo automático de notificación, el cual llegará al correo electrónico institucional de la dependencia competente para dar la respuesta.</p> <p>Así mismo, mediante el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co, se informa sobre la asignación de la PQRSFD a la dependencia competente.</p>	<p>Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.</p>
<p>d) Realizar análisis y emitir respuesta de fondo, concisa y congruente a cada requerimiento, atendiendo los términos de calidad y oportunidad previstas en la normatividad externa e interna, así como los lineamientos establecidos en esta guía e igualmente, las circulares de apoyo que contienen los lineamientos para la atención de los derechos de petición y respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.</p> <p>Se debe tener en cuenta que, para el ingreso al aplicativo SIAC, se debe acceder con el usuario y contraseña asignada a la dependencia, gestionar la respuesta en “+agregar seguimiento”, seleccionar el estado “solucionada” y anexar el documento de la evidencia respectiva.</p> <p>Notificar al peticionario y dar copia de la respuesta al correo de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co, con fines de seguimiento, trazabilidad y cierre en el sistema PQRSFD, así como, con los fines estadísticos en la gestión de las PQRSFD que se consolidan en los informes periódicos.</p>	<p>Jefe/ responsable de proceso/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en SIAC.</p>

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 15 de 22

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSFD	
Actividad	Responsable
e) Realizar el cierre, registrando el comentario de seguimiento. Esta actividad se realiza, una vez, la PQRSFD, ha sido solucionada por el área competente en el aplicativo.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
f) Realizar seguimiento a las PQRSFD allegadas por el aplicativo SIAC, con el fin de monitorear su estado y los tiempos de respuesta. SIAC, genera notificaciones automáticas preventivas que llegan a los correos de las dependencias con la finalidad de monitorear los tiempos oportunos de respuesta. De la misma manera, se remite correo a las áreas competentes que no han gestionado las PQRSFD en el aplicativo.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
g) Realizar el análisis estadístico de desempeño y consolidar el informe trimestral de la gestión de las PQRSFD de acuerdo con el reporte generado por los aplicativos. Este informe se divulga mediante correo masivo institucional a toda la comunidad universitaria y se publica en la página web para la consulta en https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/informes-gestion-las-pqrsfd	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
h) Presentar y socializar los resultados de la gestión de las PQRSFD ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de acciones y decisiones para la mejora.	Secretaría General
i) Identificar e implementar oportunidades de mejora encaminadas a eliminar la causa raíz o sea generado hallazgos por parte de las instancias que realizan seguimiento.	Jefe/ responsable de proceso/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en SIAC.

6.2. INSTRUCTIVO BUZONES

Los buzones físicos ubicados en algunas sedes de la Universidad cuentan con un QR que lo direccionan al formulario electrónico virtual alojado en la página web: <https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 16 de 22

BUZONES FÍSICOS PARA LA RADICACIÓN DE PQRSFD	
Actividad	Responsable
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 PQRSFD de manera escrita. Se deja registro de la actividad realizada mediante el formato registro apertura buzones - FOGS-01	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
b) Registrar en el aplicativo SIAC, la PQRSFD hallada en los buzones, (en caso de que aplique).	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.
c) Continuar con las actividades (c hasta la e) descritas en el instructivo 6.1.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD.

7. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 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 jurídica 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@universidadmayor.edu.co, para su registro mediante la herramienta ORFEO y conforme a lo establecido en el procedimiento Administración comunicaciones recibidas – PRGD-04, con la finalidad de asegurar la trazabilidad en la gestión.

Así mismo, se confirma a la dependencia competente mediante el correo electrónico correspondencia@universidadmayor.edu.co, la recepción y radicación del documento a través del ORFEO y se anexa el documento radicado (que ya ha sido cargado en el sistema ORFEO), para el trámite correspondiente.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 17 de 22

Igualmente, se solicita dar respuesta por el sistema ORFEO asociándolo al radicado padre, notificar al peticionario y enviar copia de la respuesta firmada y en PDF al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co, con el fin de digitalizar el documento, así como, realizar seguimiento al cumplimiento a la Circular de Rectoría 005 del 12 de mayo de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales”.

- Secretaría General, a través del funcionario 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, con fines estadísticos en la gestión de las PQRSFD que se consolidan en los informes periódicos.
- El jefe o responsable de cada dependencia es el encargado de dar respuesta a los derechos de petición radicados en ORFEO de su competencia 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 y lineamientos institucionales.

7.1 INSTRUCTIVO DERECHOS DE PETICIÓN MEDIANTE ORFEO

DERECHOS DE PETICIÓN – HERRAMIENTA ORFEO	
Actividad	Responsable
a) Recibir el derecho de petición directamente en la ventanilla de la sede principal o mediante el correo correspondencia@univesidadmayor.edu.co Ver procedimiento: procedimiento Administración comunicaciones recibidas – PRGD-04.	Funcionario que apoya y administra ORFEO.
b) Registrar en ORFEO generando el número de radicado e informar a la dependencia mediante correo electrónico correspondencia@universidadmayor.edu.co , la asignación del derecho de petición por competencia, para el trámite correspondiente de respuesta.	Funcionario que apoya y administra ORFEO.
c) Realizar análisis y emitir respuesta de fondo, concisa y congruente a cada requerimiento, atendiendo los términos de calidad y oportunidad previstas en la normatividad externa e interna, así como los lineamientos establecidos en esta guía e igualmente, las circulares de apoyo que contienen los lineamientos para la atención de los derechos de petición y respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.	Jefe/ responsable de proceso/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en ORFEO.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 18 de 22
d) Asociar la respuesta al documento “padre del radicado” en ORFEO y enviarlo firmado y en PDF, al correo de correspondencia@universidadmayor.edu.co. , para su digitalización y notificar al peticionario de manera efectiva.	Jefe/ responsable de proceso/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en ORFEO.	
e) Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados por ORFEO con su respectiva respuesta con el fin de monitorear el estado y cumplimiento oportuno. Reportar el informe de los derechos de petición con su seguimiento con el fin de consolidar el informe trimestral de la gestión de las PQRSFD al correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.	Funcionario que apoya y administra ORFEO.	

8. GESTIÓN DE DENUNCIA

La radicación de denuncias se puede realizar mediante los canales de atención ya dispuestos por la Universidad y adicionalmente se cuenta con el correo denuncias@universidadmayor.edu.co.

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.

8.1 INSTRUCTIVO:

GESTIÓN DENUNCIAS	
Actividad	Responsable
a) Recibir denuncias mediante los canales dispuestos por la Universidad.	Funcionario que apoya y administra ORFEO/ SIAC.
b) Radicar en el aplicativo SIAC u ORFEO y remitir la denuncia al área competente. Si se trata de denuncia por corrupción, se copia a Control Interno Disciplinario para lo pertinente acorde a la competencia.	Funcionario que apoya y administra ORFEO/ SIAC.
c) Realizar análisis y emitir respuesta de fondo, concisa y congruente a cada requerimiento, atendiendo los términos de calidad y oportunidad previstas en la normatividad externa e interna, así como los lineamientos establecidos en esta guía e igualmente, las circulares de apoyo que contienen los lineamientos para la atención de los derechos de petición y respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO.	Jefe/ responsable de proceso/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en ORFEO.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 19 de 22
d) Analizar el contenido de la denuncia por corrupción y determinar la viabilidad de iniciar las acciones legales pertinentes.	Control Interno Disciplinario.	
e) 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.	Control Interno Disciplinario.	
f) Realizar seguimiento a las denuncias radicadas por ORFEO o por SIAC con su respectiva respuesta y consolidar los datos estadísticos, que soportan el informe de la gestión trimestral de las PQRSFD Y remitir al correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co .	Funcionario que apoya y administra ORFEO/ SIAC.	

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSFD

- Los resultados de la gestión de las PQRSFD se consolidan de forma trimestral, y divulgan mediante correo electrónico a toda la comunidad universitaria y publicación en página web institucional.
- Así mismo, se socializan en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de acciones y decisiones que aporten a la mejora desde esta instancia decisoria.
- Es responsabilidad de cada proceso diseñar e implementar el plan de mejoramiento derivado de los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD y atenderlas dentro de los términos de eficacia acorde a la metodología institucional.
- Secretaría General realiza monitoreo y seguimiento permanente a las PQRSFD con el fin de que estas sean atendidas dentro de los términos de calidad y oportunidad.
- Secretaría General ofrecerá las acompañamiento y capacitación relacionada con la gestión de las PQRSFD en los aplicativos ORFEO y SIAC.

10. ANEXOS

- FOGS-01 - Formato Registro de apertura de buzones.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 20 de 22

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	Noviembre de 2011	Versión Inicial
2	Octubre de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Se revisa y se ajusta el documento por actualización de la normatividad. Se revisa y se ajusta el documento por entrada en funcionamiento del Aplicativo ISODOC. Se ajusta el nombre del documento teniendo en cuenta su alcance. Se elimina el procedimiento EFPPT-01 y las actividades de éste se documentan en esta guía.
3	Octubre de 2013	<ul style="list-style-type: none"> Se revisa y se ajusta el documento por actualización de la normatividad con referencia a las Denuncias.
4	Mayo de 2016	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la Guía de acuerdo a la normatividad vigente.
5	Mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustan actividades para el trámite de las solicitudes. Se ajusta redacción de algunas actividades. Se revisan y modifican definiciones de algunos términos.
6	Agosto de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta redacción de algunas actividades. Se revisan y modifican definiciones de algunos términos. Se incluyen algunos términos y definiciones. Se incluyen criterios de estados de clasificación de las PQRSFD en el Aplicativo ISODOC. Se asocia el procedimiento Conceptos Jurídicos académicos y administrativos AGJPT-01, en relación con asesoría para la atención a las peticiones de los usuarios. 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". 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".
7	Febrero de 2021	<ul style="list-style-type: none"> 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. Se ajusta y se revisa el objetivo según alcance de la metodología. Se ajustan términos y definiciones.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 21 de 22

		<ul style="list-style-type: none"> Se revisó y ajustó de acuerdo con la normatividad vigente que regula el derecho fundamental de petición – Ley 1755 de 2015. Se revisa y ajusta la metodología en general incluyendo los instructivos para la gestión de las PQRSFD. Se precisa el instructivo relacionado con las Denuncias. Se asocia el procedimiento Procesos Disciplinarios AGJPT-05.
8	Noviembre de 2021	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el nombre en el aspecto relacionado con denuncias. Se define el instructivo relacionado con la apertura de los buzones para la recepción de PQRSFD. Se asocia la Circular No.002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.
9	Mayo de 2022	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la normatividad asociada a los tiempos de atención a las PQRSFD, definida en la Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, el cual fue proferido durante la declaración del estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19. La ley deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo, el cual extendía el término de respuesta de los derechos de petición. Se ajustan las definiciones de las PQRSFD.
10	Octubre de 2023	<p>Se actualiza el documento por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad / Equipo SIGEC, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las plantillas definidas en la GUACCA-01 Guía para la Elaboración de Documentos del SIGECC. Actualización del código de EFPGS-01 a GUGS-01 El nombre de los cargos definidos en 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”; exceptuándose de esto las citas textuales de Acuerdos, Resoluciones y demás normatividad interna. Se reemplaza la definición de ISODOC por aplicativo SIAC, teniendo en cuenta que ISODOC ya no se encuentra activo. Se actualiza el enlace de "Sistema de PQRSFD formulario electrónico página web".

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD	Código: GUGS-01
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2011
		Página: 22 de 22

		<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el código y nombre del procedimiento relacionado con la administración de comunicaciones recibidas. • Se actualiza el código del procedimiento “conceptos jurídicos, académicos y/o administrativos”.
11	Marzo de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el nombre para incluir las solicitudes de información. • Se revisa y ajusta todo el documento teniendo en cuenta los ajustes al sistema de PQRSFSD. • Se estandariza el formato para el registro de apertura de buzones. • Se incluye el QR impreso en los buzones físicos disponible en las diferentes sedes de la Universidad. • Se incluye las actividades asociadas a las oportunidades de mejora de la gestión de las PQRSFD.
12	Mayo de 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa y ajusta todo el documento teniendo en cuenta los ajustes al sistema de PQRSFSD. • Se actualizan los enlaces y correos electrónicos teniendo en cuenta el cambio de dominio institucional universidadmayor.edu.co.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Supernumeraria Secretaría General	Supernumeraria Secretaría General	Secretario General
Mayo de 2025	Mayo de 2025	Mayo de 2025