

**1. Objeto:** Establecer el procedimiento y las responsabilidades para la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes puntos de la Universidad de los Llanos, garantizando la recolección, clasificación, registro y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) depositadas por los usuarios de la comunidad universitaria y la ciudadanía.

**2. Alcance:** Inicia con la apertura de los buzones de sugerencias y la recolección de las PQRSD depositadas por la ciudadanía, y finaliza con el registro y radicación de las solicitudes en el aplicativo institucional.

**3. Referencias normativas:**


- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Resolución Rectoral 2281 del 14 de noviembre de 2023 “Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información, y se dictan otras disposiciones”.
- Archivo General de la Nación. Acuerdo 001 de 2024 “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.

**4. Definiciones:**

- PQRSD: Acrónimo que comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos o miembros de la comunidad universitaria ante la Universidad de los Llanos.
- Petición. Solicitud presentada de manera verbal o escrita, en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, mediante la cual toda persona puede requerir a la Universidad un pronunciamiento oportuno relacionado con el cumplimiento de su misión institucional.
- Queja. Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación presuntamente irregular de un funcionario, o con la forma en que se presta un servicio institucional.
- Reclamo. Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, respecto de los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, con el objeto que se revise la actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa.
- Sugerencia. Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.
- Denuncia. Poner en conocimiento a alguna autoridad pública o privada de que algo que está aconteciendo es incorrecto, inmoral o ilegal.
- Felicitación: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

**5. Condiciones Generales:**

La apertura de cada uno de los buzones de sugerencias de la Universidad de los Llanos se debe realizar el segundo y cuarto viernes de cada mes por el funcionario encargado de Atención al Ciudadano, en presencia de un testigo.

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS</b>		
	<b>Código:</b> PD-GDC-11	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 09/03/2026

## 6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Verificar el segundo y cuarto viernes de cada mes el buzón de sugerencias ubicado en el punto de atención al ciudadano y proceder a su apertura en presencia de un testigo.	Funcionario encargado de Atención al Ciudadano	Buzón revisado.
2.	Realizar la apertura del buzón y extraer las solicitudes depositadas por la ciudadanía o la comunidad universitaria.	Funcionario encargado de Atención al Ciudadano	PQRSD recolectadas.
3.	Realizar el conteo y clasificación de las PQRSD encontradas en el buzón, identificando el tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación).	Funcionario encargado de Atención al Ciudadano	PQRSD clasificadas.
4.	Diligenciar el Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias, dejando constancia de la fecha, número de solicitudes encontradas y firma de los participantes.	Funcionario encargado de Atención al Ciudadano	Acta de apertura diligenciada y firmada.
5.	Registrar y radicar las PQRSD en el aplicativo institucional o sistema de gestión documental para su respectivo trámite.	Funcionario encargado de Atención al Ciudadano	PQRSD registradas y radicadas.

Para el diligenciamiento de la información anterior es necesario tener en cuenta los siguientes términos

## 7. Historial de Cambios.

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	09/03/2026	Documento nuevo.	Luz Saida Arias Mena jefe Oficina de Archivo y Correspondencia	Paula Morales Robayo Profesional de apoyo de Planeación	Luz Saida Arias Mena jefe Oficina de Archivo y Correspondencia