

1. **Objeto.** Describir las actividades necesarias para la presentación y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Denuncias – PQRSD que sean formuladas a la Universidad de los Llanos, con el fin de propender al cumplimiento de la Misión Institucional y aportar al proceso de mejora continua.
2. **Alcance.** El procedimiento para el recibo y trámite de las PQRSD se aplica a todas las dependencias que conforman la Estructura Orgánica de la Universidad y a los trabajadores directos e indirectos a quienes corresponda resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y consultas de información en virtud del cargo o competencia que le señalen las normas y los reglamentos de la Universidad.
3. **Referencias normativas.**
  - **Constitución Política de Colombia,** Artículo 23.
  - **Ley 190 de 1995** “Por medio de la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan otras disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa”.
  - **Decreto 2232 de 1995,** “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995”.
  - **Ley 1952 de 2019,** modificado por el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el Artículo 30 que continúa vigente hasta el 28 de diciembre de 2023.
  - **Ley 594 de 2000,** “Por la cual se aprueba la Ley General de Archivo”
  - **Ley 962 de 2005,** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
  - **Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008** del Congreso de la República “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”
  - **Decreto 2623 de 2009,** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
  - **Ley 1437 del 18 de enero 2011,** “por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en lo referente a Quejas y Reclamos.
  - **Ley 1474 de 2011** “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 1581 de 2012** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
  - **Decreto 2482 de 2012 – DNP** por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
  - **Decreto 2641 de 2012** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
  - **Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
  - **Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014** del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el cual “se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
  - **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”.
  - **Decreto 1074 de 2015** “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, relacionado con disposiciones generales para Protección de Datos Personales.
  - **Decreto 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
  - **Decreto 124 de 26 de enero de 2016,** del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y las guías y estrategias adoptadas por este Decreto.

- **Decreto 1166 de 10 de julio de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Resolución Rectoral No. 0657 del 21 de abril de 2023**. "Por la cual se adoptan normas internas de organización y funcionamiento del personal de la Universidad de los Llanos".
- **Resolución 3564 de 2015 – MINTIC** "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- **Resolución Rectoral No. 2181 de 2022** "Por la cual se crea y se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad de los Llanos".
- **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".
- **Acta No. 02 del 14 de junio de 2023** del Comité Institucional de Gestión y Desempeño "...en la cual se conforma el Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano".
- **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:

- **Actuaciones administrativas iniciadas de oficio.** Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un tercero o particular.
- **Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal.** Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.
- **Atención al ciudadano.** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un servidor público para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **Buzón virtual.** Mecanismo directo de comunicación con los usuarios, para el monitoreo y mejoramiento de los servicios que se prestan en la gestión de los procesos de la Universidad, que se pone a disposición de la comunidad académica y del público en general.
- **Buzón.** Contenedor de documentos ubicado estratégicamente que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.
- **Cliente.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio, de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.
- **Consulta.** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Denuncia.** Poner en conocimiento a alguna autoridad pública o privada de que algo que está aconteciendo es incorrecto, inmoral o ilegal.
- **Derecho a la información.** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
- **Derecho de petición en interés general.** Es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.
- **Derecho de petición en interés particular.** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Universidad. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Universidad de los Llanos, deberán contener además de la información señalada en las condiciones generales

de este procedimiento, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. Las distintas dependencias de la Universidad tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

- **Derecho de petición.** Es el que le asiste a toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- **Iniciativa cero papel.** Tiene como objetivo establecer los lineamientos para contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el uso del papel en la gestión que realizan las entidades, tanto para sus procesos internos como para los servicios que prestan a los ciudadanos.
- **Petición.** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a un funcionario de la Universidad, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas, relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.
- **Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.** Lugar destinado a brindar información y orientación sobre las generalidades de los servicios brindados por la Universidad, así como de recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- **Queja.** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación irregular de determinado funcionario, relacionada con el cumplimiento de la misión Institucional o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **Radicación de comunicaciones oficiales y PQRSD.** Es el procedimiento por el cual se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, así como a las PQRSD, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Dichos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **Recepción de documentos.** Conjunto de operaciones de verificación y control que debe realizar la Entidad para la admisión de documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica, a través del cual se oficializa su recibo.
- **Reclamante o quejoso.** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.
- **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.
- **Registro de comunicaciones oficiales y PQRSD.** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia y PQRSD, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre de la dependencia competente, número de radicación, fecha de recibo, entre otros.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente o usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sugerencia.** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Universidad.
- **Usuario.** Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.
- **Ventanilla Única de Correspondencia.** Unidad u oficina de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales externas que llegan o salen de la Entidad, que facilitan la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y contribuyen a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

##### **5. Condiciones Generales.**

- Los horarios de atención en todas las dependencias de la Universidad son: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades de la Entidad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, y podrá hacerlo a través de los canales que se dispongan institucionalmente.

- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas mediante escrito, se recibirán y tramitarán en la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el Kilómetro 12 vía a Puerto López, vereda Barcelona (Oficina de Archivo y Correspondencia) o en la Ventanilla Única Virtual, su trámite y control se realizará de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para el recibo de las comunicaciones oficiales externas.
- Toda comunicación oficial que se reciba a través de los correos electrónicos institucionales y genéricos a cargo de servidores públicos o contratistas, debe ser remitida de manera inmediata a la Ventanilla Única de Correspondencia [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co) para que se le dé el trámite respectivo y se registre en el sistema de información para la administración y control de correspondencia dispuesto por la Universidad.
- La radicación, registro, clasificación, reparto, control y seguimiento a los términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, será realizada por el funcionario encargado, de conformidad con los procedimientos internos establecidos.
- Todas las PQRSD y solicitudes de información recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, se registran en la “Planilla de Incidencias” FO-GDO-03 o la que la reemplace o sustituya.
- Las peticiones verbales que no se puedan resolver de manera inmediata desde el PIAC, se transcriben en el formulario web de PQRSD para proseguir el trámite correspondiente.
- La Oficina de Control Interno tendrá los permisos de accesibilidad a la herramienta que aloja la Planilla de Registro de Incidencias o el Sistema de PQRSD, según sea el caso, con el fin de evaluar de manera independiente que la atención a los requerimientos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, lo cual quedará plasmado en los respectivos informes a cargo de esta dependencia.
- Cuando la respuesta a la PQRSD o la petición de información se realice de manera escrita, la dependencia competente deberá elaborar la comunicación siguiendo el procedimiento para elaboración de correspondencia externa enviada **PD-GDO-01**.
- Los informes de PQRSD que debe reportar trimestralmente el Coordinador del Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, deberán contener como mínimo los siguientes parámetros: los servicios y/o tramites sobre los que se presente mayor número de reclamos, un análisis de las unidades académicas o administrativas que más presentan PQRSD, la clasificación del tipo de PQRSD, la identificación de las variables más recurrentes por la cual se elevan PQRSD, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares.
- En concordancia con el artículo 32 del Decreto 2150 de 1995, el personal que atiende los Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, realizará labores de orientación e información al usuario.
- Los asuntos no previstos en este procedimiento se remitirán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que los modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamentan el ejercicio de los mecanismos de transparencia y de participación ciudadana.
- La Universidad de los Llanos tiene dispuestos canales virtuales y presenciales de atención al ciudadano a través de los cuales se reciben y tramitan las Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como las solicitudes de información, trámites y radicación de correspondencia en general, como se describen en este documento.

**Canales y medios para la atención, recibo y trámite de las PQRSD.**

La Universidad de los Llanos ha dispuesto los siguientes medios para la atención, recibo, y trámite de PQRSD:

- Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC ubicados en el Campus Barcelona y en el Campus San Antonio.
- Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el kilómetro 12 Vía a Puerto López, vereda Barcelona.
- Ventanilla Única Virtual: [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co)
- Correo electrónico para PQRSD: [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co)
- Atención telefónica; **PBX (057) 608 6611623**
- Línea gratuita Nacional **018000918641**

- Buzón de sugerencias para PQRSD
- Formulario electrónico para PQRSD dispuesto en la página web institucional [www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co)
- Chat en línea: <https://acortar.link/KaL7hq>.
- Línea de WhatsApp: **+57 322 292 31 94**

### **Contenido de las Peticiones.**

Las peticiones escritas deberán contener como mínimo lo siguiente:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones respectivas, si el peticionario es una persona jurídica, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta la petición.
- La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**Nota.** Cuando se actúe a través de apoderado, éste deberá adjuntar el respectivo poder, conforme lo establece la ley.

- **Registro, traslado y delegación de peticiones escritas.** Una vez radicada la petición en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad de los Llanos, el funcionario encargado deberá registrarla en la base de datos creada para este fin, o en el sistema que se implemente, y procederá a la clasificación y direccionamiento a la dependencia responsable del mismo, con el fin que surta el trámite respectivo; así mismo, realizará el control y seguimiento a los términos de respuesta, de conformidad con los procedimientos establecidos.
- **Respuesta a las PQRSD.** Resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo electrónico. Si el peticionario autoriza expresamente, podrá ser enviada por un correo electrónico registrado y referido en el documento. En cualquier caso, la respuesta a la petición deberá realizarse conforme al procedimiento para el trámite y envío de comunicaciones oficiales externas, del proceso de Gestión Documental.

**Nota.** Cuando del derecho de petición radicado no sea posible identificar al peticionario o sus datos para dar respuesta, la dependencia encargada de dar respuesta, enviará a la Oficina de Correspondencia y Archivo una comunicación interna solicitando la publicación de la respuesta al derecho de petición, en el sitio web establecido en la página electrónica institucional por el término de cinco (5) días. Después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

- **Solicitud de documentos o información adicional.** Cuando no se allegue en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de la Universidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente, de manera escrita, con toda precisión y por una sola vez al interesado para que la allegue.
- **Peticiones incompletas.** En virtud del principio de eficacia, cuando la Universidad de los Llanos 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.

**Nota 1.** A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.



**Nota 2.** 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.

- **Del rechazo de la petición.** Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.
- **De los anónimos.** Los anónimos no tienen valor legal para iniciar acciones disciplinarias, por tanto, si de lo que se trata es de formular una queja contra un funcionario, el quejoso está en la obligación de suministrar su identidad; sin embargo, si por razones de seguridad el quejoso teme denunciar actos irregulares, la Universidad deberá tener en cuenta estas informaciones para decidir si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados. En tal caso, dentro de los términos establecidos anteriormente, la dependencia involucrada en el caso debe enviar a la Secretaría General el procedimiento que se tuvo en cuenta con la información recibida, ya sea que se haya producido apertura de investigación, se hayan tomado acciones correctivas o simplemente para solicitar el archivo del caso.
- **Desistimiento.** El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, queja o reclamo, lo cual hará de manera escrita; en este caso, una vez se reciba la confirmación de desistimiento, se procederá al archivo de la petición, queja o reclamo, salvo que por parte de la Universidad se considere procedente continuar con la actuación en atención al interés general que ello conlleve, para lo cual se expedirá resolución motivada.
- **Documentos publicados.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Universidad a través de la dependencia responsable de dar respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta o la página web en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiera sido publicado.
- **Colaboración entre dependencias.** La dependencia competente para responder la petición, será responsable de darle trámite a la comunicación de ampliación del plazo para emitir la respuesta respectiva, para lo cual todas las dependencias deberán presentar en forma oportuna la colaboración requerida para el efecto, sin dilatar, ni demorar el suministro de información. Lo anterior, siempre y cuando no le corresponda a otra dependencia de la Universidad conocer el asunto en virtud de una norma que así lo disponga. Una vez se dé la respuesta, se le remitirá copia completa de la misma al Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC o a la Ventanilla Única de Correspondencia según sea el caso, para que registre el cierre de la incidencia en la base de datos o en el sistema establecido para tal fin.
- **Trámite de la petición por medios electrónicos.** Si la petición, denuncia o queja se formula por medios electrónicos y esta es recibida por una dependencia distinta a la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad, el funcionario que la reciba deberá reenviarla de manera inmediata al correo oficial [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co). En ningún caso podrán efectuarse traslados entre dependencias sin que medie la Ventanilla Única de Correspondencia en la radicación y direccionamiento del mismo en el sistema de Correspondencia Externa.
- **De las peticiones verbales.** Son todas aquellas que se presentan verbalmente, en forma presencial, vía telefónica (incluye línea de WhatsApp), chat en línea o a través de otros canales electrónicos dispuestos por la Universidad para la Atención al Ciudadano.
- **Centralización, recepción y trámite de las peticiones verbales.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales serán recibidas y atendidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, en los horarios institucionales establecidos para la jornada laboral, y se registrarán en el formato dispuesto para este fin.
- **Atención de las peticiones verbales.** Este tipo de peticiones serán atendidas, recibidas y tramitadas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, en donde se dará acuse de recibo al peticionario, indicando el número de radicado asignado, si fuere el caso, para que pueda hacerle el seguimiento al trámite dado.
- **Respuesta a las peticiones verbales.** Cuando se da respuesta verbal a la petición en el momento de radicar, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario, en la respectiva constancia de radicación y en el aplicativo de PQRSD.
- **Respuesta a solicitud verbal de acceso a la información.** Las solicitudes de acceso a la información presentadas verbalmente, una vez se surta

la radicación y constancia, se extenderán por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

- **Peticiones recibidas en otra lengua nativa o dialecto Oficial de Colombia.** Las personas que hablen en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por la Universidad; cuando este tipo de peticiones se reciban de manera verbal, serán grabadas en cualquier medio tecnológico o electrónico, por el funcionario encargado de recibirlas, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- **Falta de competencia.** Si la Universidad de los Llanos no es la competente para resolver la petición, el funcionario encargado del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC informará de inmediato al interesado; si insiste en radicarla, la Universidad remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- **Competencia para resolver.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información se dirigirán y serán atendidas por los funcionarios según la competencia y la naturaleza de la petición, quienes deberán atenderlas observando los principios señalados en este procedimiento, de acuerdo con la delegación que se haga del tema o asunto, así:
  - **Al Secretario General**, las de competencia del Consejo Superior Universitario y el Consejo Académico de la Universidad; las relacionadas con certificación y verificación de egresados y actas de grado y las relacionadas con el desarrollo de los procesos electorales internos.
  - **Al Vicerrector Académico**, las relacionadas con la ejecución de las políticas académicas y el cumplimiento de los reglamentos académico, estudiantil y profesoral.
  - **A los Decanos, Directores de Escuela y Directores de Programa**, las relacionadas con las actividades académicas y programación académica, planes de trabajo académico, resultados de concursos y convocatorias para selección de personal docente, los procedimientos disciplinarios de estudiantes, la información sobre los planes de estudio de programas académicos y las decisiones del Consejo de Facultad.
  - **Al Director General de Investigaciones**, las relacionadas con los proyectos y convocatorias de investigación que se realizan y el intercambio de información sobre las mismas.
  - **Al Jefe de la División de Ayudas Educativas** las relacionadas con la asignación de espacios físicos, como aulas y auditorios.
  - **Al Jefe Biblioteca**, las relacionadas con los servicios bibliográficos y audiovisuales, de reprografía y de intercambio de publicaciones.
  - **Al Jefe de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico**, las relacionadas con los procesos de inscripción y admisión de estudiantes, al registro y control académico, constancias y certificaciones de estudio, trámites académicos y demás relacionadas.
  - **Al Vicerrector de Recursos Universitarios**, las relacionadas con la ejecución de las políticas y reglamentos sobre adquisiciones y suministro de bienes, importaciones, registro de proveedores y contratistas, cotizaciones, mantenimiento de planta física, mantenimiento y reparación de equipos y maquinaria, servicios de aseo, vigilancia, transporte, mantenimiento y reparación de vehículos y el desarrollo de los procedimientos administrativos, financieros, de personal y de servicios administrativos, así como el manejo de cartera y reembolsos.
  - **Al Jefe de la División de Bienestar Universitario**, las relacionadas con la prestación de los servicios de bienestar estudiantil (médicos, odontológicos, psicológicos), la implementación de políticas de inclusión, políticas de género, descuentos socioeconómicos, políticas de retención estudiantil, planes y programas de deporte, cultura y recreación.
  - **Al Jefe de la División de Servicios Administrativos**, las relacionadas con el desarrollo de las políticas de Talento Humano, información laboral, administración, bienestar y desarrollo de personal, así como el desarrollo de los programas de capacitación para los trabajadores, de seguridad y salud en el trabajo y de convivencia laboral.
  - **Al Jefe de la División Financiera**, las relacionadas con el manejo contable y presupuestal, con los pagos, giros y con el análisis financiero institucional.
  - **Al Jefe de la Oficina de Planeación**, las relacionadas con la identificación y sistemas de información, proyectos y estudios de factibilidad, estadísticas, políticas y sistemas de información institucional, programación y procesamiento de datos, estructura organizacional, trámites institucionales, organización y métodos.

- **Al Jefe de la Oficina Jurídica**, las relacionadas con conceptos jurídicos, trámite de demandas por o contra la entidad, trámite de procesos contractuales y trámite.
- **Al Jefe de la Oficina de Sistemas**. Las relacionadas con uso y acceso a las plataformas digitales institucionales, interconectividad, redes, seguridad informática y demás relacionados.
- **Al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario**, las relacionadas con investigaciones y procesos por presuntas faltas disciplinarias de los servidores públicos de la Universidad.
- **Al Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión**, en asuntos relacionados con participación ciudadana, la implementación del MECI y el desarrollo del plan de auditoría.
- **Conflictos de competencia**. Siempre que un funcionario se declare incompetente para conocer uno de los asuntos administrativos o técnicos, lo remitirá al que sea competente. Cuando el funcionario que recibe a su vez se declare incompetente el conflicto deberá resolverlo el superior jerárquico.
- **Términos para resolver las PQRSD**. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, los servidores públicos deberán emitir respuesta de fondo a las siguientes peticiones, dentro de los siguientes términos o tiempos de respuesta:
  - **Derechos de petición de interés general**. Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad.
  - **Derecho de petición de interés particular**. Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad.
  - **Derecho de petición de documentos y de información**. Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la Universidad.

*Nota: Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en los términos señalados, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora e indicando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.*
  - **Derecho de petición de formulación de consultas**. Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Si el derecho de petición implica la formulación de una consulta en relación con la materia a cargo de la Universidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la Universidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario.
  - **Quejas, reclamos y sugerencias**. Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
  - **Solicitudes de otras autoridades públicas**. Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
  - **Solicitudes de entes de control**. Dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
  - **Derecho de petición para consulta de documentos y expedición de fotocopias**. Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de documentos, así como la expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o de ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público siguiendo el procedimiento establecido por la Universidad, y en el caso de las consultas de documentos, si fuera necesario se realizará en presenciade un funcionario asignado para el efecto.

*Nota. Cuando las solicitudes de información requieran la expedición de fotocopias su valor será asumido por el solicitante de acuerdo a las tarifas establecidas por la Universidad, el costo será cancelado previamente por el interesado en la Tesorería de la Institución o en la cuenta que para efectos se destine y el correspondiente recibo de consignación se acompañará a la solicitud.*
- **Imposibilidad de responder dentro de los términos**. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad 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 término inicialmente previsto.
- **Elaboración y envío de la respuesta**. Las respuestas quedarán contenidas en un escrito o medio magnético y su trámite se realizará de la siguiente manera:
  - **Elaboración de la respuesta**. La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información, será



elaborada en la dependencia responsable siguiendo los parámetros de producción documental establecidos en la Universidad. La dependencia responsable, remite la respuesta al peticionario con copia a la Ventanilla Única de Correspondencia correo: [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co) o al Puesto de Información y atención al Ciudadano – PIAC correo: [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co), según sea el caso, para que se cambie el estado de las PQRSD (Abierta o Cerrada)

- **Envío de la respuesta.** Se entenderá presentado el derecho de petición el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderá radicado el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo.

***Nota.** Los peticionarios podrán solicitar a la Universidad el envío por correo postal, de documentos o información para lo cual deberán adjuntar a su petición un sobre con porte pagado y debidamente diligenciado.*

- **Régimen de responsabilidad.** Los jefes de las respectivas oficinas o quienes hagan sus veces, serán los responsables por la debida atención de las peticiones a su cuidado y aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción. Así mismo, las sanciones por la indebida atención de las peticiones, serán aplicadas por la autoridad competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.
- **Prohibiciones a los servidores públicos.** En relación con los derechos de petición, la presentación de quejas y reclamos y la solicitud de información, se prohíbe a los servidores de la Universidad:
  - Negarse a recibir las peticiones, expedir constancias sobre ellas o a radicar sus copias, cuando se presenten en los términos indicados en este procedimiento.
  - Negarse a recibir declaraciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal.
  - No dar traslado de los documentos recibidos a quienes deban decidir dentro del término legal.
  - Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
  - Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
  - No declararse impedido cuando exista el deber de hacerlo.
  - No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitudes.
  - Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
  - Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las sentencias.

#### **Seguimiento y control de las PQRSD.**

En cuanto al seguimiento de las PQRSD se establecen las siguientes responsabilidades:

- **La oficina de Control Interno de Gestión,** será la dependencia encargada de realizar el seguimiento mensual de los casos sobre las PQRSD que no fueron resueltos en los términos establecidos, para lo cual informará al jefe de la oficina de Control Interno Disciplinario con el fin que dé inicio a las acciones disciplinarias a que haya lugar.
- **La Secretaría General,** a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia, elaborará y publicará el informe trimestral sobre el comportamiento de la Institución frente a las PQRSD recibidas y las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios y particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la Universidad.
- **La oficina de Control Interno de Gestión,** De acuerdo al insumo entregado por la Oficina de Archivo y Correspondencia, elaborará y publicará el informe semestral sobre el comportamiento de las PQRSD recibidas en la Universidad.
- **El Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano** creado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, será el encargado de realizar el análisis de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios, y establecer las acciones de mejora frente a las PQRSD recurrentes o que generen impacto negativo al proceso y a la Universidad por su afectación al usuario.
- **La Oficina de Control Interno Disciplinario,** será la dependencia encargada de iniciar proceso disciplinario a un funcionario cuando la oficina

de Control interno de Gestión, informe el incumplimiento o demora en las respuestas de las PQRSD.

- **Derecho de Turno.** Se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de peticiones que requieran atención prioritaria.
- **Atención preferencial:** Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.
- **Autorización del titular.** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.
- **Casos en que no es necesaria la autorización del titular.** La autorización no será necesaria cuando se trate de:
  - Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  - Datos de naturaleza pública.
  - Casos de urgencia médica o sanitaria.
  - Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- **Suministro de la información.** La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluido los medios electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en todo a aquella que repose en la base de datos. Así mismo, el suministro de la información estará sujeto a las disposiciones que establezca el Gobierno Nacional atendiendo a la naturaleza del dato personal.
- **Deber de informar al titular.** El responsable del tratamiento de datos, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:
  - El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
  - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.
  - Los derechos que le asisten como titular.
  - La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

*Nota.* El responsable del tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.
- **Peticiones reiterativas ya resueltas.** La autoridad podrá remitirse 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.
- **Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.
- **Documentos con reserva.** En atención a la Resolución Rectoral 2619 de 2023, “Por la cual se adopta la actualización de los instrumentos de gestión de la información, entre ellos el Índice de Información clasificada y reservada de la Universidad de los Llanos, se contempla como información pública reservada:
  - Las Historias Académicas
  - Las Historias Laborales
  - Los Procesos Disciplinarios de la Universidad de los Llanos.
  - Los Reportes de Notas

**Nota 1.** De conformidad con lo señalado en las leyes vigentes, la solicitud de información de carácter reservado, sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esta información.

**Nota 2.** La Universidad de los Llanos no opondrá reserva a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este numeral.

**6. Contenido:**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Recibir las PQRSD, por los medios establecidos en las condiciones generales del presente documento. <i>(En caso de que el usuario realice la petición mediante el aplicativo web, se inicia con la actividad 2)</i>	Ventanilla Única de Correspondencia / PIAC	Registro de PQRSD en el aplicativo web  <b>FO-GDO-03</b> Planilla registro y control de incidencias PQRSD
2	Radicar y registrar las PQRSD en el aplicativo, además del reporte en el FO-GDO-03 Planilla registro y control de incidencias PQRSD. Se indica al usuario el consecutivo asignado por el sistema a su PQRSD.		Respuesta de PQRSD <i>(Solo si es necesario se remite a la oficina competente)</i>
3	Analizar la PQRSD y direccionar a la dependencia responsable de atender la misma. En caso de que no se requiera remitir, se envía la respuesta al usuario y se da el cierre a la PQRSD en el aplicativo.		Oficina competente según el asunto de la PQRSD
4	La dependencia responsable, remite la respuesta al peticionario con copia a la Ventanilla Única de Correspondencia o al Puesto de Información y atención al Ciudadano - PIAC según sea el caso, para que se cambie el estado de las PQRSD (Abierta, Cerrada).	Ventanilla Única de Correspondencia / PIAC	Planilla registro y control de incidencias PQRSD
5	El responsable de la ventanilla o quien haga sus veces, actualiza el estado de la PQRSD en el aplicativo <i>(Abierta, Cerrada o Traslada)</i> .		
6	El responsable de la ventanilla o quien haga sus veces, cierra la PQRSD en el aplicativo.	Oficina de Correspondencia y Archivo	Consolidado de PQRSD pendiente de respuesta
7	Enviar consolidado trimestral de PQRSD a la Oficina de Control Interno de Gestión para que realice el informe de las PQRSD que no fueron atendidas oportunamente.		
8	Consolidar, elaborar y publicar el informe trimestral de PQRSD en la página Web de la Universidad.	Oficina de Correspondencia y Archivo/ Secretario General	Informe trimestral de PQRSD publicado en página web.
9	Realizar seguimiento a las PQRSD y solicitudes de información sin respuesta y remitir a la oficina de Control interno Disciplinario para que inicie los procesos a que haya lugar.	Oficina de Control Interno de Gestión	Informe



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
10	Realizar seguimiento y consolidar un informe semestral sobre el comportamiento de los PQRSD que fueron allegados a la Universidad y publicar en la página Web de la Universidad.		Informe Semestral de PQRSD publicado en página web.
11	Realizar el análisis y evaluación de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios, semestralmente y establecer las acciones de mejora frente a las PQRSD recurrentes o que generen impacto negativo al proceso y a la Universidad por su afectación al usuario.	Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano.	Informe
12	Iniciar los procesos disciplinarios a que haya lugar, a un funcionario cuando la oficina de Control Interno de Gestión, informe el incumplimiento o demora en las respuestas de las PQRSD.	Oficina de Control Interno Disciplinario	Proceso disciplinario

**7. Flujograma:**

No aplica

**8. Listado de anexos:**

- Informe trimestral
- **FO-GDO-03** Planilla registro y control de incidencias PQRSD

**9. Historial de Cambios:**

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	20/06/2013	Documento nuevo.	Luz Saida Arias Mena PGI – Correspondenciay Archivo	José Milton Puerto Gaitán Secretario General	Claudio Javier Criollo Representante dela Alta Dirección
02	09/12/2013	Se actualiza el procedimiento, para ajustarlo a la práctica. Se eliminan los formatos, para dar a aplicación a la directiva de gobierno en línea y cero papeles.	Luz Saida Arias Mena PGI – Correspondenciay Archivo	José Milton Puerto Gaitán Secretario General	Claudio Javier Criollo Representante dela Alta Dirección
03	08/10/2015	Se actualiza la normatividad y se incluyen en el procedimiento nuevas alternativas de presentación de las P.Q.R.S.	Luz Saida Arias Mena PGI – Correspondenciay Archivo	José Milton Puerto Gaitán Secretario General	Claudio Javier Criollo Representante dela Alta Dirección
04	26/04/2016	Se actualizan las referencias normativas, y se modifican el nombre, objeto, alcance, condiciones generales y actividades del procedimiento para agregar lo concerniente a denuncias, de acuerdo a la normatividad vigente.	Luz Saida Arias Mena PGI – Correspondenciay Archivo	José Milton Puerto Gaitán Secretario General	Claudio Javier Criollo Representante dela Alta Dirección



**PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

**PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y TRÁMITE DE PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código:** PD-GDO-10

**Versión:** 08

**Fecha de aprobación:** 28/10/2024

**Página:** 13 de 13

05	12/06/2019	Se amplía el alcance, referencias normativas, se agrega las responsabilidades del jefe de archivo, se modifica las actividades 2 y 5, se agrega actividad 9.	Andrea Marrero Arango Prof. Apoyo SIG	Luis Ernesto Romero Jefe de archivo	Giovanny Quintero Reyes Secretario General
06	09/02/2022	Se traslada el documento del proceso de Comunicación Institucional a Gestión Documental, adicionalmente, se actualizan la referencias normativas, definiciones y condiciones generales del procedimiento, con el fin de ajustarlo a la realidad operativa.	Martha Soraya González Jefe Of. Archivo y Correspondencia	Adriana Ramos Aya Prof. Apoyo de Planeación	Martha Soraya González Jefe Of. Archivo y Correspondencia
07	23/01/2024	Se actualizan las referencias normativas y se ajustan los demás numerales del procedimiento de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, en especial la Resolución Rectoral 2281 de 2023.	Martha Soraya González V. Jefe Of. Archivo y Correspondencia	Adriana Ramos Aya Prof. Apoyo de Planeación	Martha Soraya González Jefe Of. Archivo y Correspondencia
08	28/10/2024	Se actualizan las referencias normativas y se ajustan los demás numerales del procedimiento de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, y las actividades del procedimiento relacionado con el marco normativo legal vigente.	Luz Saida Arias Mena Jefe Oficina Correspondencia y Archivo	Adriana Ramos Aya Prof. Apoyo de Planeación	Luz Saida Arias Mena Jefe Oficina Correspondencia y Archivo