



DEPENDENCIAS QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA PQRS



Las dependencias administrativas y académicas que hacen parte del Sistema PQRS se encuentran definidas en los **Acuerdos del Consejo Superior No. 14 del 5 de junio de 2014** y **No. 14 del 2 de abril de 2025**, relacionados con la reforma integral de la estructura organizacional.



En el marco del Sistema PQRS, dichas dependencias tendrán la responsabilidad de brindar respuestas oportunas, coherentes con lo solicitado y, en lo posible, de fácil comprensión a los PQRS presentados por los usuarios.

Para ello, deberán cumplir con los términos legales y desarrollar las siguientes acciones:

1



Recibir los PQRS presentados por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional a través de los canales dispuestos por la Institución.

2



Registrar los PQRS recibidos en su dependencia en el sitio web PQRS, tanto los dirigidos a su propia dependencia como los dirigidos a otra, que hayan llegado a través de otros canales.

3



Gestionar la respuesta a los PQRS y dar respuesta dentro de los tiempos legales a las solicitudes recibidas, no sin antes realizar estas acciones de ser necesario: **trasladar, reclasificar, solicitar información, solicitar prórroga y solicitar resolución.**

4



Informar sobre las quejas recibidas contra funcionarios de la dependencia.

5



Enviar justificación cuando un PQRS no se responda dentro de los tiempos legales.

6



Implementar acciones que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.



RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA PQRS



DEPENDENCIAS DE APOYO AL SISTEMA



SECRETARÍA GENERAL

- Radicar los PQRS a través del aplicativo de Comunicaciones, administrado por el área de Gestión de Documentos.
- Gestionar los actos administrativos solicitados para la gestión de los derechos de petición.



CONTROL INTERNO

- Verificar el cumplimiento de la normatividad, el manual, instructivo y procedimiento de PQRS.
- Elaborar y presentar informes semestrales al Rector sobre la gestión y atención de PQRS.
- Monitorear las notificaciones de los PQRS que no hayan sido respondidos dentro de los plazos establecidos, con el fin de realizar seguimiento y control de las solicitudes vencidas.
- Autorizar o rechazar la solicitud de reclasificación de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.



CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

- Adelantar las investigaciones correspondientes y evaluar la existencia de mérito para iniciar procesos disciplinarios en los casos de falta de respuesta a los PQRS o ante la presentación de quejas o denuncias contra los funcionarios.
- Recibir las denuncias por corrupción presentadas por los usuarios e iniciar, cuando haya lugar, las acciones disciplinarias correspondientes.



RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA PQRS



DEPENDENCIAS DE APOYO AL SISTEMA



GESTIÓN DISCIPLINARIA

- Recibir PQRS por presunta conducta reproachable de un estudiante.
- Evaluar si con base en la información y pruebas suministrada en la queja, hay mérito para iniciar un proceso disciplinario o una indagación preliminar de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Estudiantil y demás normas concordantes.



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Realizar el mantenimiento y brindar soporte al aplicativo PQRS.
- Gestionar las solicitudes de cambio y ajustes necesarios en el aplicativo PQRS y requeridos por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Proporcionar asistencia técnica al aplicativo PQRS.



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Actualizar y realizar los ajustes pertinentes al sitio web PQRS, con el apoyo de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información.
- Elaborar informes trimestrales sobre PQRS recibidos y publicarlos en el sitio web y enviarlos cada semestre a Control Interno.
- Preparar informes anuales requeridos por dependencias internas y entidades externas.
- Atender las auditorías internas y externas realizadas al Sistema PQRS.
- Definir e implementar acciones orientadas a mitigar el riesgo establecido en el Mapa de Riesgos Institucional y realizar seguimiento al plan de mejora si se presenta el riesgo.
- Remitir los soportes a Planeación sobre el seguimiento periódico a las acciones descritas en el Programa de Transparencia y Ética pública.
- Y las demás descritas en el Procedimiento Administración del Sistema PQRS, 131-GAD-02.