

SISTEMA PQRS

Respuesta a PQRS

Respuesta a PQRS

Cuando se reciben nuevos PQRS, se envía una notificación automática a los correos electrónicos de la dependencia; sin embargo, es necesario ingresar periódicamente al sitio web de PQRS para verificar aquellas que estén pendientes por responder.

Al ingresar al sitio web

Escritorio

Información: Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRS a este se le debe asignar un número de radicado por parte de GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Por lo tanto si aún no ve pendientes en el listado, ingrese nuevamente más tarde.

- **VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

- Derechos de Petición - Pendientes (0)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (0)
- Aclaraciones petionario (0)

Respuesta a PQRS



Al hacer clic en “Nombre de la dependencia” o en “Listar pendientes”, se despliega el listado de los PQRS pendientes por responder dentro de los plazos legales establecidos.

Solicitudes pendientes por administrar

Derecho de petición en interés general

Recibido: 2025-10-07 - Identificador: DP-106-2025 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15



Derecho de petición de información o documentos

Recibido: 2025-09-28 - Identificador: DP-98-2025 - Asunto: Elecciones - Días hábiles disponibles: 3

Derecho de petición de consulta

Recibido: 2025-08-19 - Identificador: DP-78-2025 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 5

Respuesta a PQRS

Antes de responder verifique si la solicitud debe ser trasladada o reclasificada.

Acciones para gestionar PQRS

1

TRASLADAR

Trasladar el PQRS a la dependencia correspondiente, cuando el asunto no sea de su competencia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

2

RECLASIFICAR

Verificar si es necesario reclasificar el QRS, dado que el usuario pudo haber seleccionado una opción incorrecta. Los DP no se reclasifican.

Respuesta a PQRS

La correcta clasificación de los PQRS es fundamental, ya que la Universidad tiene la obligación de reportar indicadores periódicamente a los entes de control.

QUEJA

Manifiestar descontento o inconformidad respecto a una conducta inadecuada en la prestación de un servicio por parte de un [servidor público](#).



RECLAMO

Exigir solución para corregir la [mala prestación de un servicio](#) o la falta de atención a una solicitud.



Respuesta a PQRS

Responder dentro de los tiempos legales establecidos. De acuerdo con el Artículo 14 de la Resolución de Rectoría 5551 de 2017, referente a las Acciones y sanciones por falta de respuesta a las peticiones. “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

3

RESPONDER

En caso de no poder responder dentro de los tiempos legales establecidos, se debe informar al usuario por correo electrónico los motivos del retraso:

- Por fallas en los sistemas de información: se debe indicar que, una vez restablecido el servicio, la respuesta será enviada a través del aplicativo PQRS.
- Por otras causas: se debe informar la fecha en la que se dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

Respuesta a PQRS

Las siguientes opciones solo aplican para los derechos de petición.

4

SOLICITAR INFORMACIÓN

Consiste en solicitar al usuario a través del aplicativo información adicional con el fin de obtener mayor claridad sobre su solicitud. Si el usuario no responde dentro de los diez (10) días siguientes, se considera desistimiento tácito.

5

SOLICITAR RESOLUCIÓN

Consiste en solicitar la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar aquellos derechos de petición que presenten desistimiento tácito (no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud) o correspondan a información de carácter reservado o clasificado (información pública reservada por daño a intereses públicos y que es propia, particular y privada).