



Suspensión de términos

Resolución de Rectoría No. 7875
del 21 de noviembre de 2025

	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi
Dic 2025	22	23	24	25	26
	29	30	31	1	2
Ene 2026	5	6	7	8	9
	12	13	14	15	

Para tener
en cuenta



Los términos para dar
respuesta a los Derechos
de petición, Quejas,
Reclamos y Sugerencias se
encontrarán suspendidos
entre el 22 de diciembre
de 2025 y el 14 de enero
de 2026, inclusive.

Durante este periodo, la recepción
de solicitudes continuará a través
del aplicativo PQRS, sin embargo,
el conteo de términos legales para
su trámite y respuesta se reanudará
a partir del 15 de enero de 2026,
una vez Gestión de Documentos
realice la radicación de las
solicitudes, conforme a lo
establecido en la Ley 1755 de 2015.

Cosas a tener en cuenta...

Verificar si tiene **PQRS pendientes por responder**, con el fin de gestionarlos antes del inicio del periodo de vacaciones.

Si recibe PQRS entre el **20 de diciembre de 2025 y 14 de enero de 2026**, recuerde que no está en la obligación de responder, de acuerdo a la **Política Institucional de Desconexión Laboral**.

Recordar lo descrito en la **Resolución de Rectoría 5551 de 2017, artículo 14:**
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.



NO LO
OLVIDE

Debe registrar
todos los PQRS
recibidos en su
dependencia a
través de otros
canales:

Los PQRS recibidos entre el
**20 de diciembre de 2025 y
14 de enero de 2026**,
deberán registrarse el 15 de
enero de 2026, con el fin de
gestionarlos oportunamente
y de esta manera contar con
indicadores más precisos de
las solicitudes recibidas.



Electrónico

En cualquier correo institucional.



Oficio

Por el aplicativo de Comunicaciones.



Presencial

Atención directa en su dependencia.



Teléfono

En cualquier teléfono de su dependencia.



Términos
para
responder

NO
OLVIDAR



Derecho petición
de información o documentos



Derecho de petición
en interés particular y en interés general
Quejas, Reclamos y Sugerencias



Derecho petición
de consulta

El conteo de
términos para
responder
comenzará al día
hábil siguiente al
radicado.

Conteo de términos – Resolución de Rectoría 5551 de 2017, artículo 4, establece que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 se refieren a días hábiles, entendidos como los laborales para la Universidad (lunes a viernes, sin incluir sábados, domingos y festivos).

Parágrafo I: Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la respuesta debe informar de esta situación al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora e indicando el tiempo en el que se resolverá o dará respuesta a su petición, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

TIPS NAVIDEÑOS



Reclasificar:
Antes de responder, verificar si es **necesario reclasificar**, debido a que el usuario puede haber marcado una opción diferente. Los DP no se reclasifican.

Conteo de días:
Los PQRS recibidos de lunes a jueves después de las 5:00 p.m., los viernes después de las 4:00 p.m., los fines de semana y los días festivos, serán radicados al día hábil siguiente y el conteo de términos para responder **comenzará al día hábil siguiente al radicado.**

Anexos subidos:
Al registrar o responder PQRS puede **anexar archivos de hasta 2 MB**; si superan este tamaño, debe comprimirlos. Si aun comprimidos no se reducen, la respuesta debe enviarse por correo electrónico al peticionario y, luego, registrar en el aplicativo el soporte en PDF de dicho envío para garantizar la trazabilidad.

Respuestas a PQRS:
Se recomienda responder los PQRS dentro del horario laboral y **no dejarlo para el último día hábil**, ya que si se envía después de las 6:00 p. m. el sistema probablemente registrará la respuesta con fecha del día siguiente, lo que podría generar reportes de incumplimiento y procesos disciplinarios.

TIPS NAVIDEÑOS



Registro de PQRS:

No olvide registrar los PQRS recibidos por canales distintos a la web. Se recomienda realizar este registro, **como máximo, dentro de los dos (2) días siguientes a su recepción**, y así evitar que el aplicativo genere días adicionales en el plazo de respuesta que no están contemplados dentro de los términos legales

Registro de PQRS:

Cuando recibe un derecho de petición por el aplicativo de Comunicaciones y no es para su dependencia, tiene el deber de registrarlo en el aplicativo PQRS y después trasladarlo a través del aplicativo de Comunicaciones.

Radicación de PQRS:

Recuerde que su dependencia puede seguir recibiendo PQRS en periodo de vacaciones. La radicación de estos se realizara **el 15 de enero de 2026** iniciando el conteo para dar respuesta a partir del siguiente día hábil.

Respuesta de PQRS:

Procure dejar resueltos todos los PQRS antes de iniciar el periodo de vacaciones.