

TIPS NAVIDEÑOS



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.

TIPS NAVIDEÑOS

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**.

Cosas a
tener en
cuenta...

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.

TIPS NAVIDEÑOS



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

Electrónico



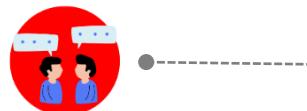
En cualquier correo institucional.

Oficio



Por el aplicativo de Comunicaciones.

Presencial



Atención directa en su dependencia.

Teléfono



En cualquier teléfono de su dependencia.

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.

TIPS NAVIDEÑOS



Términos
para
responder

10

Derecho petición
de información o documentos

15

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

30

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.

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 realizará el **15 de enero de 2026** iniciando el conteo para dar respuesta a partir del siguiente día hábil.