CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. RESPONSABLES 2
4. DEFINICIONES 3
5. CONSIDERACIONES GENERALES 5
6. DESARROLLO DEL MANUAL 8
6.1 Principios generales 8
6.2 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.... 12
6.3 Calidad de la respuesta.... 14
6.4 Canales de atención para las PQRSFD 15
6.5 Competencia para la respuesta 17
6.6 Gestión de las diferentes modalidades de peticiones.... 18
6.7 Gestión de requerimientos de los usuarios mediante el formulario del aplicativo SIAC. 20
6.8 Gestión de requerimientos que sean depositados en los buzones.... 24
6.9 Gestión de requerimientos que sean radicados en la Ventanilla de Correspondencia 24
7. DENUNCIAS 26
7.1 Clasificación de las denuncias.... 27
7.2 Rol del Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios dentro del flujo operativo: 28
7.3 Gestión de denuncias: 29
8. CONTROLES PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRSFD 32
9. ACCIONES PARA ABORDAR EL CAMBIO CLIMÁTICO.... 32
10. ANEXOS.... 33
11. CONTROL DE CAMBIOS.... 33

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, radicación, clasificación, asignación, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) presentadas por los grupos de valor e interés de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, así como para el seguimiento a su gestión y la consolidación y análisis de los resultados, de conformidad con la normativa aplicable y los lineamientos institucionales.

2. ALCANCE

Esta metodología aplica para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), desde su radicación a través de los canales de atención dispuestos, hasta la respuesta entregada al solicitante por parte del área competente; e incluye el seguimiento y cierre en los aplicativos gestores.

Finaliza con la consolidación de los resultados de la gestión, la presentación y remisión del informe a toda la comunidad universitaria y posteriormente, con la socialización en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el fin de contribuir a la toma de las acciones y decisiones frente a sus resultados.

3. RESPONSABLES

- **Secretaría General**: En su calidad de líder de la Política de Servicio al Ciudadano y responsable de la administración del sistema de PQRSFD, coordina las actividades de seguimiento y monitoreo de la gestión, brinda orientación a las dependencias sobre el uso de los aplicativos, consolida y analiza los resultados y promueve acciones de mejora, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades institucionales.
- **Jefes o responsables de las dependencias académicas y administrativas:** Garantizan la gestión oportuna de los requerimientos asignados a su dependencia, la emisión de respuestas de fondo, claras, completas y congruentes, la notificación al solicitante y el cumplimiento de los términos establecidos.
- **Funcionarios designados para la gestión de las PQRSFD**: Ejecutan las actividades de registro, actualización, seguimiento y cargue de respuestas y soportes en los aplicativos institucionales, de acuerdo con las funciones asignadas por su dependencia.
- **Área de Gestión Documental – Ventanilla de Correspondencia:** Desarrolla las actividades de recepción, radicación, trámite documental y reporte de información relacionada con los requerimientos recibidos por dicho canal, conforme a los procedimientos institucionales aplicables.

- **Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios:** Interviene en la gestión de las denuncias que sean de su competencia, de acuerdo con sus funciones y las disposiciones aplicables.

4. DEFINICIONES

- **Aplicativo SIAC:** Sistema de información institucional mediante el cual se registran, gestionan y realizan actividades de seguimiento y cierre de las PQRSFD, de acuerdo con las funcionalidades habilitadas y los perfiles de usuario autorizados.
- **Canal de atención:** medios presenciales y virtuales que la Universidad ha dispuesto para radicar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, por parte de los usuarios y grupos de valor.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de hechos, conductas u omisiones irregulares, realizadas por servidores públicos, contratistas, particulares o terceros relacionados con faltas disciplinarias, conductas de corrupción, infracciones administrativas, hechos con incidencia fiscal, penal o vulneraciones a los principios de integridad pública.
- **Denuncias por corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

  Comprende hechos asociados, entre otros, a fraude interno, soborno, conflicto de interés, favorecimiento indebido, abuso de poder, desviación de recursos, ocultamiento de información, alteración documental o cualquier conducta que comprometa la integridad pública y la transparencia institucional.
- **Felicitación:** manifestación mediante la cual una persona expresa satisfacción, reconocimiento o admiración por una actuación, servicio o gestión de la Universidad o de sus servidores.
- **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **Línea estratégica de defensa:** está conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. La responsabilidad de esta línea de defensa se centra en la emisión, revisión, validación y supervisión del cumplimiento de políticas en materia de control interno, gestión del riesgo, seguimientos a la gestión y auditoría interna para toda la entidad. Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Versión 6. -Febrero de 2026.
- **Petición/ Derecho de petición:** según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución sobre lo solicitado.

- **PQRSFD:** forma abreviada para definir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- **Primera línea de defensa:** esta línea de defensa les corresponde a los servidores en sus diferentes niveles, quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día de la entidad. Se debe precisar que cuando se trate de servidores que ostenten un cargo de responsabilidad (jefe)dentro de la estructura organizacional, se denominan controles de gerencia operativa, ya que son aplicados por líderes o responsables de proceso. Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, por consiguiente, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos. Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Versión 6. -Febrero de 2026.
- **Queja:** manifestación de insatisfacción presentada por cualquier medio, relacionada con la conducta, acción u omisión de los servidores públicos, contratistas, particulares que ejerzan funciones públicas o cualquier persona que actúe en nombre o representación de la Universidad.
- **Reclamo:** manifestación de insatisfacción respecto de los trámites o servicios prestados por la Universidad, que implique la adopción de medidas correctivas o de mejoramiento, cuando haya lugar.
- **Segunda línea de defensa:** esta línea de defensa está conformada por servidores que ocupan cargos del nivel directivo o asesor (media o alta gerencia), quienes realizan labores de supervisión sobre temas transversales para la entidad y rinden cuentas ante la Alta Dirección. Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Versión 6. -Febrero de 2026.
- **Solicitud de copias:** requerimiento mediante el cual se solicita la reproducción de documentos o información pública que repose en la Universidad, de conformidad con las normas aplicables.
- **Solicitud de Información Pública:** requerimiento formulado por una persona con el propósito de obtener información relacionada con hechos, actos o situaciones administrativas que correspondan a la naturaleza y finalidad de la Universidad. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los sujetos obligados y a acceder a la información pública, en los términos establecidos en la Constitución y la ley.
- **Sugerencia:** propuesta presentada por una persona con el propósito de contribuir al mejoramiento de la prestación de los servicios de la Universidad
- **Usuario/** Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio requerido por ella.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Para la administración de las PQRSFD se tendrán en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al derecho de petición, el acceso a la información pública, la protección de datos personales, la gestión documental, la atención al ciudadano y la gestión de denuncias, así como las políticas, procedimientos y lineamientos internos vigentes de la Universidad.

La relación normativa del presente manual deberá mantenerse actualizada de acuerdo con las disposiciones aplicables y las modificaciones que se produzcan en el marco jurídico e institucional.

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA).
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. 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 1755 de 2015. Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 establece las disposiciones relacionadas con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, así como las reglas aplicables a las solicitudes de acceso a dicha información.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Desarrollado por el Decreto 4487 de 2009- Reglamentado parcialmente por el Decreto 1747 de 2020.
- Decreto 19 de 2012. Artículos 12 y 13, establecen disposiciones relacionadas con la atención especial que debe brindarse a determinadas personas en consideración a su condición particular.
- Decreto 2641 de 2012. Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 1166 de 2016 adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, en relación con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, estableciendo reglas para su recepción, constancia, radicación y

respuesta.

- Resolución 294 de 2020. Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 299 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Resolución 263 de 2006. Por la cual se fija el valor de fotocopia por concepto de copia de documentos que conforma el patrimonio documental de la Universidad.
- Resolución 429 de 2015. Por la cual se designan los encargados del tratamiento de los Ficheros que contienen Datos Personales y se dan directrices para su manejo.
- Resolución 530 de 2023. Por la cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el área administrativa en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre de 2021.
- Resolución 1883 de 2023.Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021 – Código General Disciplinario.
- Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.
- Lineamientos asociados al Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública – SIGRIP.
- Política de Gobierno Digital, establecida en el Decreto 1078 de 2015 y modificada, entre otros, por el Decreto 767 de 2022, promueve el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para facilitar la prestación de servicios y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Estatuto General, Acuerdo 011 del 10 de abril de 2000, y en consonancia con el Acuerdo 006 de 2022, por el cual se moderniza la estructura orgánica y planta de personal administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, establece que le corresponde a la Secretaría General administrar el sistema de atención al ciudadano y gestionar de manera efectiva y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que presente la comunidad, teniendo en cuenta la Política de Atención al Ciudadano.
- Ley 412 de 1997 - Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996:

ARTÍCULO I. DEFINICIONES.

Para los fines de la presente Convención, se entiende por:

- ✓ "Función pública", toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o el servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.
- ✓ "Funcionario público", "Oficial Gubernamental" o "Servidor público", cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos.
- ✓ "Bienes", los activos de cualquier tipo, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, y los documentos o instrumentos legales que acrediten, intenten probar o se refieran a la propiedad u otros derechos sobre dichos activos.

ARTÍCULO VI. ACTOS DE CORRUPCIÓN.

1. La presente Convención es aplicable a los siguientes actos de corrupción:

   a) El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
   b) El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
   c) La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero;
   d) El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo, y
   e) La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo.

Así mismo, se considera importante tener en cuenta los siguientes criterios:

- Garantía de confidencialidad y reserva de la identidad del denunciante cuando ello proceda legalmente.
- Prohibición de represalias contra denunciantes de buena fe.
- Tratamiento diferencial de denuncias anónimas, las cuales podrán ser objeto de análisis cuando

contengan elementos mínimos de credibilidad, circunstancias de tiempo, modo y lugar o soportes verificables.
- Articulación interinstitucional cuando los hechos puedan tener connotación disciplinaria, fiscal, penal o administrativa.
- Aplicación de criterios de trazabilidad, integridad de la información y conservación documental.
- Inclusión del enfoque preventivo y de integridad pública desarrollado por el Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública - SIGRIP.

6. DESARROLLO DEL MANUAL

6.1 Principios generales

- Las actuaciones administrativas relacionadas con la gestión de las PQRSFD se desarrollarán con sujeción a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, transparencia, buena fe, coordinación, responsabilidad, participación, debido proceso y confianza legítima, garantizando en todo momento la prevalencia del interés general y el respeto de los derechos de las personas.

- Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo expresamente.

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma - Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

- En ejercicio de este derecho, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el examen y expedición de copias de documentos, la formulación de consultas, solicitudes de información, sugerencias, quejas, denuncias, reclamos, la interposición de recursos y la presentación de felicitaciones, de conformidad con las normas aplicables.

- El ejercicio del derecho de petición es gratuito y podrá realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, salvo las excepciones previstas en la ley.

- El derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y, por otro lado, el derecho de obtener respuesta oportuna,

clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La Jurisprudencia Constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere *"una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses".*

- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito**. En virtud del principio de eficacia, cuando la Universidad 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 - A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. 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. - *Artículo 17, Ley 1755 de 2015.*
  Los peticionarios podrán desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Universidad podrá remitir 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. - *Artículo 19, Ley 1755 de 2015.*

- **Atención prioritaria de peticiones.** La Universidad dará atención prioritaria a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, de conformidad con las disposiciones legales aplicables

  Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. - *Artículo 20, Ley 1755 de 2015*.

Así mismo, toda persona tiene derecho a: recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

- **Informaciones y documentos reservados.** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como, los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

  Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial: los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros del personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. - Artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Para este caso podrá consultarse el índice de información clasificada y reservada de la Universidad publicado en el enlace de Transparencia en el portal web institucional. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

- **Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

  En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015.

- **Peticiones análogas**: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Universidad podrá emitir una respuesta unificada, la cual será publicada en el portal web institucional, de conformidad con la normativa vigente.

- **Contenido de las peticiones** De conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 toda petición deberá contener, por lo menos:

a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si fuere el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
c) El peticionario podrá indicar, adicionalmente, su número de teléfono celular y dirección de correo electrónico. Cuando se trate de una persona privada obligada a estar inscrita en el registro mercantil, deberá indicar su dirección electrónica.
d) El objeto de la petición.
e) Las razones en las que fundamenta su petición.
f) La relación de los documentos que desea presentar para iniciar el trámite.
g) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

- Los funcionarios responsables de atender las peticiones deberán examinarlas integralmente y, en ningún caso, podrán considerarlas incompletas por la falta de requisitos o documentos que no se encuentren establecidos en el marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverlas o que reposen en los archivos de la Universidad y en ningún caso podrá rechazarse una petición por razones relacionadas con una fundamentación inadecuada o incompleta.

- Cuando una petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de su recepción y radicación, se informará al peticionario cuáles son los documentos faltantes. Si el peticionario insiste en que se radique la petición en esas condiciones, se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

- Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

- **Información general.** La información general de la Universidad relacionada con su misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos, entre otros asuntos, estará disponible en el portal web institucional acorde a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública- Ley 1712 de 2014.

  Cualquier persona tendrá derecho a obtener copias de los documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución y demás normas aplicables.

- **Reproducción de documentos**. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas y se procede acorde a lo establecido en la Resolución 263 de 2006 *"Por la cual se fija*

el valor de fotocopia por concepto de copia de documentos que conforma el patrimonio documental de la Universidad".

- **Falta disciplinaria** La falta de atención de las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolverlas, el desconocimiento de los derechos de las personas y la inobservancia de las prohibiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011, o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, podrán constituir falta disciplinaria y dar lugar a las sanciones correspondientes, de conformidad con el régimen disciplinario aplicable.

Lo anterior, no resulta aplicable cuando se trate de la preservación del orden interno.

Sentencia C 1076 de 2002	Ley 1952 de 2019
Define la preservación del orden interno de la siguiente manera: "Como se trata de comportamientos que alteran el orden interno de las instituciones, pero sin comprometer sustancialmente los deberes funcionales del sujeto disciplinable, es comprensible que esa medida no se rodee de connotaciones procesales y de los formalismos inherentes a las actuaciones de esa índole. Con todo, el hecho que la norma permita la realización de un llamado de atención por parte de un superior a sus subalternos sin necesidad de acudir a formalismo procesal.	**ARTÍCULO 68. PRESERVACIÓN DEL ORDEN INTERNO.** Cuando se trate de **hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interio**r de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, **el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes** sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.

6.2 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Salvo disposición legal especial, la Universidad contará con un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción de la petición para atenderla o resolverla, de acuerdo con las competencias asignadas a las respectivas dependencias. Dentro de dicho término deberá comunicarse la respuesta al peticionario.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y las solicitudes de copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este término no se ha dado respuesta al peticionario, se producirán los efectos previstos en la ley. Cuando haya lugar a la

entrega de copias, estas deberán suministrarse dentro de los tres (3) días siguientes, de conformidad con la normativa vigente.

2. Las peticiones mediante las cuales se formule una consulta a la Universidad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Las peticiones de documentos e información provenientes de otras entidades o autoridades deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, salvo disposición legal especial.

4. Para el examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta informará por escrito al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, el día y la hora en que podrá acceder a la información.

5. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de documentos o la expedición de copias o fotocopias, deberá emitir respuesta motivada en la que se señale el carácter reservado de la información y se citen las disposiciones legales pertinentes. El interesado podrá ejercer los mecanismos previstos en la ley.

6. Las solicitudes de copias o fotocopias de expedientes que reposen en las dependencias de la Universidad y las certificaciones relacionadas con estos se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, salvo disposición legal especial.

7. Las solicitudes de informes formuladas por los Honorables Congresistas en ejercicio del control político se tramitarán dentro de los términos establecidos en la Ley 5 de 1992 y demás normas aplicables.

8. Las solicitudes de documentos formuladas por las Cámaras Legislativas se atenderán dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

9. Las quejas y denuncias serán objeto del trámite correspondiente dentro de los términos legales aplicables. Cuando corresponda, se remitirá al quejoso o denunciante el acuse de recibo y la información relacionada con el trámite inicial que se adelantará al interior de la Universidad, sin perjuicio de los términos propios de las actuaciones disciplinarias, fiscales, penales o administrativas que correspondan.

10. Los reclamos y sugerencias deberán ser atendidos dentro del término máximo de quince (15) días, salvo que exista disposición legal especial.

Consideraciones especiales:

- Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los plazos establecidos, el responsable deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término legal, indicando las razones de la demora y señalando el plazo razonable en el cual se resolverá o dará respuesta a la petición, de conformidad con los límites establecidos en la ley.

- Cuando la competencia para resolver una PQRSFD corresponda a otra dependencia de la Universidad, se dará traslado motivado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, dejando el respectivo registro en el sistema de información y en todo caso, el término para responder la PQRSFD se contabilizará conforme a las disposiciones legales aplicables.

- Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta será devuelta al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si no se corrige o aclara dentro de dicho término, se procederá a su archivo, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

6.3 Calidad de la respuesta

- Dentro de los términos legales establecidos para responder las peticiones recibidas, las dependencias competentes deberán entregar o comunicar al peticionario la respuesta emitida por la Universidad, a través de los mecanismos dispuestos para tal fin. La respuesta deberá ser completa, clara, precisa, motivada, congruente y resolver de manera efectiva cada uno de los asuntos planteados por el peticionario y tener notificación efectiva.

- La respuesta debe reunir los siguientes requisitos en todos los casos:

  a) Que sea oportuna (que se conteste dentro de los términos previstos en la normatividad).
  b) Que se resuelva de fondo, es decir, que refleje que la entidad ha realizado un proceso analítico y detallada para la verificación de los hechos.
  c) Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario y tener notificación efectiva.
  d) La respuesta es independiente del hecho, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, pues no necesariamente una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido.
  e) La respuesta debe ser generada dentro de los parámetros dispuestos en la Resolución 294 de 2020. *"Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca"* y la Resolución 299 de 2020. "*Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca".*

- Las dependencias competentes deberán emitir la respuesta dentro de los términos legales. Cuando sea necesario contar con información de otra dependencia, deberán solicitarla oportunamente para atender de manera integral el requerimiento. Es responsabilidad del encargado verificar que la información registrada, los documentos anexos y las evidencias de envío sean completos, legibles y correspondan a la solicitud gestionada.

- Para garantizar la calidad de la respuesta, las dependencias que por competencia deben atenderlas, podrán solicitar un concepto jurídico a la Oficina Jurídica antes de emitir respuesta a las PQRSFD, de acuerdo con el procedimiento PRGJ-01 - Conceptos Jurídicos académicos y/o administrativos del proceso Gestión Jurídica.

6.4 Canales de atención para las PQRSFD

La Universidad dispondrá de los canales de atención institucionalmente habilitados para la recepción de las PQRSFD. Cada requerimiento deberá gestionarse de acuerdo con el canal por el cual fue recibido, las competencias de la dependencia responsable y las instrucciones establecidas en el presente manual.
La recepción de una solicitud por cualquiera de los canales habilitados deberá permitir su identificación, registro o radicación, asignación a la dependencia competente, seguimiento al trámite, emisión y notificación de la respuesta y conservación de los soportes correspondientes.
Las dependencias responsables deberán garantizar que las actuaciones realizadas queden registradas en el aplicativo, sistema de gestión documental o expediente institucional que corresponda, conforme a los procedimientos vigentes.

a. **Virtual: Formulario electrónico** ingresando a la página web institucional, Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x

b. **Correo electrónico**: a través de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.

c. **Escrito:** Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD, disponibles en los buzones físicos ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad, o documentos escritos remitidos a la Ventanilla de Correspondencia o al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co para su registro en el sistema de información.

Canal	Dirección mail o URL
Ventanilla de Correspondencia en el horario: lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.	correspondencia@universidadmayor.edu.co

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – formulario electrónico página web.	https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x
Correo electrónico	quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co
Canal de denuncias y buzón ético	denuncias@universidadmayor.edu.co cdisciplinariointerno@universidadmayor.edu.co

d. Buzones con QR: Ubicados en las instalaciones de la Universidad:

- Sede Principal:
  - Entrada principal – frente a la recepción.
  - Frente al polideportivo de la Sede Principal.
  - Área de Salud.
  - Subdirección Bienestar Institucional.
  - Facultad Ciencias de la Salud
- Cursos de Extensión – Sede Dos.
- Facultad de Derecho – Sede Tres.
- Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Cuatro.
- Centro de Conciliación – Sede Siete.





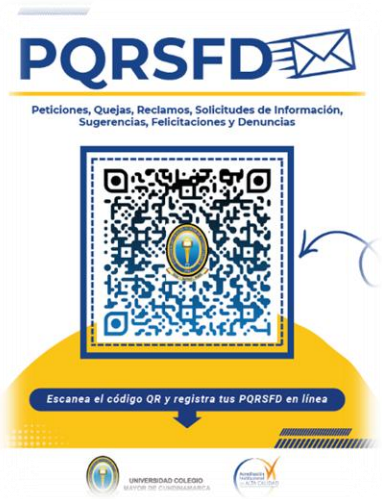


Ilustración. – QR disponible en los buzones físicos PQRSFD

e. **Línea telefónica:** PBX. (57-1) 601 2418800 Ext. 121 y 122, Secretaría General.

f. **Las Redes Sociales Institucionales** se constituyen en un mecanismo para que los usuarios obtengan información sobre los eventos o noticias de la Universidad; este medio no está destinado para la formulación de PQRSFD; para esta finalidad los usuarios deben utilizar cualquier medio idóneo y los canales dispuestos por la Universidad. El administrador de las redes sociales le informará al usuario, los canales de atención para que presente las PQRSFD.

6.5 Competencia para la respuesta

Los requerimientos de los usuarios y grupos de valor serán asignados a las diferentes dependencias acorde a su competencia y de conformidad a lo establecido en el Estatuto General, Acuerdo 011 del 10 de abril de 2000, en concordancia con el Acuerdo No. 006 del 03 de mayo de 2022 *"Por el cual se moderniza la estructura orgánica y planta de personal administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca"* y las demás normas que los modifiquen o deroguen.

- Cuando la dependencia a la cual se haya asignado el trámite de una PQRSFD no sea competente para resolverla o atenderla, deberá dar traslado a la autoridad o dependencia competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, indicando las razones por las cuales considera que no es competente y enviando copia del oficio al peticionario, de conformidad con la normativa vigente.

- Cuando no exista dependencia o servidor competente para dar respuesta, se comunicará por escrito al peticionario, dentro del término legal correspondiente, la circunstancia y las razones por las cuales se considera que no existe autoridad competente dentro de la Universidad.

- Las peticiones incompletas no podrán ser rechazadas por esta circunstancia. En estos casos se aplicará el procedimiento previsto para las peticiones incompletas y el desistimiento tácito establecido en la presente resolución y en la normativa vigente

- Respecto de las peticiones reiterativas que ya hayan sido resueltas, la Universidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que hubieren sido negadas por falta de acreditación de requisitos, siempre que estos sean subsanados en la nueva petición.

6.6 Gestión de las diferentes modalidades de peticiones

- La gestión de las PQRSFD en el aplicativo SIAC permite algunas actividades que se pueden evidenciar en el estado así:

  - ✓ **Abierta:** estado en que se encuentra la PQRSFD una vez, el solicitante la radica en el aplicativo.
  - ✓ **Asignada o reasignada:** dirigir la PQRSFD a la dependencia que por competencia debe dar respuesta de manera oportuna y de fondo a lo solicitado.
  - ✓ **Solucionada:** acción que hace referencia a la gestión y cargue en el aplicativo SIAC de la respuesta al requerimiento (PQRSFD) por parte del área competente, incluye la remisión de la respuesta al correo electrónico registrado por el solicitante.
  - ✓ **Cerrada:** acción que se realiza en el aplicativo SIAC por parte del funcionario que administra el módulo de PQRSFD, una vez, la PQRSFD ha sido solucionada por el área competente, y así mismo, se ha verificado la oportunidad y calidad de la respuesta entregada.
  - ✓ **Anulada:** acción que se realiza para un registro de PQRSFD que no contiene ninguna solicitud, ni datos de contacto en el aplicativo SIAC por lo cual no es posible generar respuesta alguna sobre ella.

- Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) que se reciban mediante el diligenciamiento del formulario electrónico disponible en la página web, se registran en el aplicativo SIAC, a éste se le asignará un consecutivo con fecha y hora para el respectivo seguimiento por parte del solicitante.

- El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas por la Universidad se realizará de conformidad con las políticas institucionales y las normas vigentes en materia de

protección de datos personales, garantizando los principios de finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad previstos en la Ley 1581 de 2012.

- Secretaría General, a través del funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD, asigna a la dependencia que, por competencia, deba gestionar y generar la respuesta en los aplicativos de gestión o mediante el canal por el cual fue recibido, según los criterios de calidad y oportunidad y en concordancia con los términos previstos para atender las distintas modalidades de peticiones.

- El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa, es el encargado de gestionar y dar respuesta a las PQRSFD asignadas desde el aplicativo SIAC, la Ventanilla de Correspondencia o mediante el canal por el cual fue recibido, así como atender las solicitudes registradas directamente en su área y hacer seguimiento para que las respuestas a los usuarios se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna.

- Las dependencias competentes deberán emitir la respuesta dentro de los términos legales. Cuando sea necesario contar con información de otra dependencia, deberán solicitarla oportunamente para atender de manera integral el requerimiento.

- El aplicativo SIAC, cuenta con notificaciones de radicación, asignación, preventiva y de vencimiento para cada una de las PQRSFD, las cuales llegarán a correos electrónicos de las dependencias que por competencia deban atender estos requerimientos, estas con el propósito de monitorear los tiempos de respuesta. Como control adicional, a través del correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co se les informa de la reasignación a la dependencia competente. Así mismo, desde el correo correspondencia@universidadmayor.edu.co se notificará al área cuando sean radicadas en la Ventanilla de Correspondencia.

- Secretaría General efectúa monitoreo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD que se presenten ante la Universidad, mediante el correo asociado quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co y correspondencia@universidadmayor.edu.co, por lo que se solicita a las dependencias, remitir copia al correo electrónico para efectos de trazabilidad, cierre en el aplicativo y consolidación de los datos estadísticos que soportan el Informe de la gestión de las PQRSFD que se publica en la página web institucional de manera periódica.

- Los requerimientos que se radiquen mediante la Ventanilla de Correspondencia deben ser respondidos por parte de la dependencia por este mismo canal, utilizando la plantilla de

memorando vigente, notificar la respuesta al usuario y remitir copia al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co con fines de trazabilidad y consolidación de la información estadística.

- **Notificación por aviso:** Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias - PQRSFD , serán gestionadas conforme a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: *"...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."*.Se solicitará la publicación en el portal web, de la respuesta remitida por parte del área respondiente mediante mesa de ayuda.

- En el caso de las denuncias se remitirá copia del asunto para su estudio y lo pertinente al Área Instrucción Procesos Disciplinarios al correo: cdisciplinariointerno@universidadmayor.edu.co.

- La Oficina de Control Interno realiza seguimiento semestral a la gestión de las PQRSFD y remite los resultados a la Secretaría General acorde al procedimiento establecido.

- La Secretaría General elaborará y presentará ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, un informe sobre las PQRSFD recibidas por la Universidad y el trámite surtido frente a estas, para apoyar la toma de acciones y decisiones correspondientes.

- La documentación derivada del trámite de las PQRSFD será administrada conforme a las Tablas de Retención Documental y la normatividad en Gestión Documental.

6.7 Gestión de requerimientos de los usuarios mediante el formulario del aplicativo SIAC.

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca ha dispuesto el formulario electrónico en el portal web institucional para la radicación de PQRSFD: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSFD	
Actividad	**Responsable**

a) Revisar las PQRSFD en el aplicativo SIAC e identificar las que se encuentren en estado "abierta". El estado "abierta" queda registrado en SIAC, una vez el solicitante haya radicado su requerimiento. Si la solicitud ingresó por buzón físico que están ubicados en las diferentes sedes de la Universidad, por escrito en Secretaría General o mediante el correo de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co se registra en SIAC y se genera el caso en el aplicativo.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.
b) Editar y reclasificar la PQRSFD en el aplicativo SIAC, en caso de que no esté diligenciada la casilla o encontrar alguna inconsistencia en el registro de la solicitud del usuario.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General
c) Asignar la PQRSFD en el aplicativo SIAC a la dependencia responsable de gestionar la respuesta de acuerdo con la competencia. SIAC, genera correo automático de notificación, el cual llegará al correo electrónico institucional de la dependencia competente para dar la respuesta. Así mismo, mediante el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co, se informa sobre la asignación de la PQRSFD a la dependencia competente. Cuando la dependencia a la cual se haya asignado el trámite de una PQRSFD no sea competente para resolverla o atenderla, deberá dar traslado a la autoridad o dependencia competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, indicando las razones por las cuales considera que no es competente, de conformidad con la normativa vigente.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.
d) Realizar análisis y emitir respuesta completa, clara, precisa, motivada, congruente y que resuelva de manera efectiva cada uno de los asuntos planteados por el peticionario, atendiendo los términos de calidad y oportunidad previstas en la normatividad externa e interna, así como los lineamientos establecidos en este manual e igualmente, las circulares de apoyo que contienen los lineamientos para la atención de los derechos de petición y respuesta en términos PQRSFD y notificar la respuesta al correo electrónico registrado por el peticionario.	El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en SIAC.

	Ingresar al aplicativo SIAC, específicamente al módulo de Gestión de PQRSFD, acceder mediante el usuario y la contraseña asignados por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. Y una vez ingresado al sistema, el responsable de la gestión deberá registrar la respuesta correspondiente mediante la opción "+ Agregar seguimiento" y actualizar el estado de la solicitud a "Solucionada". De igual manera, se deberá adjuntar en el aplicativo el documento que contenga la respuesta, así como las evidencias que permitan acreditar su envío al peticionario o usuario. Lo anterior, con el propósito de garantizar la trazabilidad de la gestión realizada, el adecuado seguimiento de la solicitud y la conservación de los soportes asociados al trámite. Es responsabilidad del encargado verificar que la información registrada, los documentos anexos y las evidencias de envío sean completos, legibles y correspondan a la solicitud gestionada. Copiar al correo de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co, la respuesta remitida con fines de seguimiento, trazabilidad y cierre en el sistema PQRSFD, así como, con los fines estadísticos en la gestión de las PQRSFD que se consolidan en los informes periódicos.	
e)	Realizar seguimiento a los tiempos de atención para gestionar de manera oportuna los requerimientos que radican los usuarios por los aplicativos de PQRSFD y asignados a su dependencia.	El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta en SIAC.
f)	Realizar el cierre, registrando el comentario de seguimiento en el aplicativo SIAC. Esta actividad se realiza, una vez, la PQRSFD, ha sido solucionada por el área competente en el aplicativo.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.

g) Realizar seguimiento a las PQRSFD allegadas por el aplicativo SIAC, con el fin de monitorear su estado y los tiempos de respuesta. SIAC, genera notificaciones automáticas preventivas que llegan a los correos de las dependencias respondientes de las PQRSFD, con la finalidad de monitorear los tiempos oportunos de respuesta y alertar sobre vencimientos. De la misma manera, se remite correo a las áreas competentes que no han gestionado las PQRSFD en el aplicativo, con fines preventivos.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.
h) Reportar trimestralmente la información relacionada con la radicación de peticiones mediante el canal de atención Ventanilla de Correspondencia, con la debida oportunidad con el fin de consolidad el informe de la gestión de las PQRSFD.	Auxiliar administrativo Ventanilla de Correspondencia – Área Gestión Documental.
i) Realizar el análisis estadístico de desempeño y consolidar el informe trimestral de la gestión de las PQRSFD de acuerdo con el reporte generado por los aplicativos y de la Ventanilla de Correspondencia. Este informe se divulga mediante correo masivo institucional a toda la comunidad universitaria y se publica en la página web para la consulta en el siguiente enlace: https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-solicitudes/informes-gestion-las-pqrsfd	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.
j) Presentar y socializar los resultados de la gestión de las PQRSFD ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el fin de contribuir a la toma de acciones y decisiones para la mejora por parte de esta instancia.	Secretaría General.
k) Identificar e implementar oportunidades de mejora encaminadas a eliminar la causa raíz o se generen hallazgos por parte de las instancias que realizan seguimiento.	El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa.

6.8 Gestión de requerimientos que sean depositados en los buzones

Los buzones físicos ubicados en algunas sedes de la Universidad cuentan con formato físico para presentar las PQRSFD, al igual que QR que lo direccionan al formulario electrónico virtual alojado en la página web: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x

Requerimientos hallados en los buzones físicos	
Actividad	**Responsable**
a) Realizar recorrido por las diferentes instalaciones de la Universidad, con el fin de revisar los buzones utilizados para el depósito de las diferentes modalidades de PQRSFD de manera escrita. Se deja registro de la actividad realizada mediante el formato registro apertura buzones - FOGS-01.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.
b) Registrar y crear en el aplicativo SIAC, la PQRSFD hallada en los buzones, (en caso de que se encuentren requerimientos).	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.
c) Continuar con las actividades (c hasta f) descritas en el Procedimiento – gestión de requerimientos de los usuarios mediante el formulario del aplicativo SIAC.	Funcionario que apoya y administra el sistema de PQRSFD – Secretaría General.

6.9 Gestión de requerimientos que sean radicados en la Ventanilla de Correspondencia

La Ventanilla de Correspondencia es un canal dispuesto para facilitar el trámite de las comunicaciones dirigidas a la Universidad por parte de los grupos de valor.

La gestión de los requerimientos que se radican en la Ventanilla de Correspondencia se desarrolla conforme al Procedimiento para administración comunicaciones recibidas - PRGD-04 perteneciente al proceso Gestión Documental (ver procedimiento publicado en el aplicativo SIAC).

El Área de Gestión Documental a través del funcionario que administra la Ventanilla de Correspondencia efectúa monitoreo a las comunicaciones y requerimientos que se presenten ante la Universidad, por lo que las dependencias deben responder dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad.
Así mismo, debe reportar la información relacionada con los requerimientos recibidos por este canal, con la debida oportunidad y para los fines estadísticos en la consolidación de los informes trimestrales de la gestión de las PQRSFD al correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.

El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa es el encargado de dar respuesta a los requerimientos recibidos mediante la Ventanilla de Correspondencia conforme a su competencia, notificar al solicitante y hacer seguimiento para que las respuestas se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna y demás lineamientos institucionales.

Requerimientos recibidos en la Ventanilla de Correspondencia	
Actividad	**Responsable**
a) Recibir comunicaciones en la Ventanilla de Correspondencia en la sede principal o mediante el correo correspondencia@universidadmayor.edu.co	Auxiliar Administrativo Ventanilla de Correspondencia – Área Gestión Documental.
b) Registrar y generar el número de radicado e informar a la dependencia de la asignación conforme a la competencia para el trámite correspondiente de respuesta.	Auxiliar Administrativo Ventanilla de Correspondencia – Área Gestión Documental.
c) Realizar análisis y emitir respuesta completa, clara, precisa, motivada, congruente y que resuelva de manera efectiva cada uno de los asuntos planteados por el solicitante, atendiendo los términos de calidad y oportunidad previstas en la normatividad externa e interna, así como los lineamientos establecidos en este manual e igualmente, las circulares de apoyo que contienen los lineamientos para la atención de los derechos de petición y respuesta en términos PQRSFD y notificar la respuesta al correo electrónico registrado por el peticionario. Es responsabilidad del encargado verificar que la información registrada, los documentos anexos y las evidencias de envío sean completos, legibles y correspondan a la solicitud gestionada.	El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta.
d) Realizar seguimiento a los requerimientos y a los términos de atención para gestionar de manera oportuna los requerimientos que radican los usuarios y asignados a su dependencia.	El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta.
e) Reportar trimestralmente la información relacionada con la radicación de peticiones mediante el canal de atención Ventanilla de Correspondencia, con la debida oportunidad con el fin de consolidad el informe de la gestión de las PQRSFD	Auxiliar Administrativo Ventanilla de Correspondencia – Área Gestión Documental

7. DENUNCIAS

Los medios para la recepción y radicación de denuncias se podrán utilizar los canales de atención dispuestos por la Universidad para tal fin. Entre estos se encuentra el formulario electrónico habilitado en el portal web institucional, a través del cual las personas podrán presentar sus denuncias de manera formal, proporcionando la información y los soportes necesarios para facilitar su adecuada recepción, registro, análisis y posterior trámite, en el siguiente enlace: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x

Asimismo, la Universidad podrá disponer de otros canales institucionales de atención, de acuerdo con los procedimientos y mecanismos establecidos para la gestión de este tipo de situaciones, garantizando la confidencialidad de la información suministrada, el adecuado tratamiento de los datos personales y el trámite oportuno de las denuncias, conforme a la normativa interna y externa aplicable.



Ilustración. – Formulario electrónico para radicación de denuncias

Adicionalmente, se cuenta con el Canal de denuncias y buzón ético mediante los correos denuncias@universidadmayor.edu.co y cdisciplinariointerno@universidadmayor.edu.co, en donde los usuarios pueden remitirlas directamente.

Para la aplicación y desarrollo de las disposiciones contempladas en el presente documento, se deberán considerar los siguientes aspectos generales:

- Garantía de confidencialidad y reserva de la identidad del denunciante cuando ello proceda legalmente.
- Prohibición de represalias contra denunciantes de buena fe.
- Tratamiento diferencial de denuncias anónimas, las cuales podrán ser objeto de análisis cuando contengan elementos mínimos de credibilidad, circunstancias de tiempo, modo y lugar o soportes verificables.
- Articulación interinstitucional cuando los hechos puedan tener connotación disciplinaria, fiscal, penal o administrativa.
- Aplicación de criterios de trazabilidad, integridad de la información y conservación documental.
- Inclusión del enfoque preventivo y de integridad pública desarrollado por el Sistema de Gestión de Riesgos de Integridad Pública (SIGRIP).

7.1 Clasificación de las denuncias

Corresponde a la categorización de las comunicaciones recibidas, de acuerdo con la naturaleza de los hechos puestos en conocimiento, la finalidad de la solicitud y la competencia institucional para su conocimiento y trámite.

A partir del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015), el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019) y las disposiciones sobre transparencia y lucha contra la corrupción se define:

- **Denuncia por corrupción:** Comunicación mediante la cual una persona pone en conocimiento de una autoridad competente hechos que podrían constituir actos de corrupción, relacionados, entre otros, con el uso indebido del poder, recursos públicos, contratación, favorecimiento indebido, soborno, apropiación o desviación de recursos, o actuaciones contrarias a los principios de la función administrativa, con el propósito de que sean verificados y, de ser procedente, se adelanten las actuaciones correspondientes. Las entidades públicas deben disponer de canales para recibir denuncias sobre presuntos hechos de corrupción.

- **Denuncia disciplinaria:** Comunicación mediante la cual cualquier persona pone en conocimiento hechos que podrían constituir una falta disciplinaria atribuible a un servidor público o a un particular sujeto al régimen disciplinario, para que la autoridad competente determine si procede iniciar la acción disciplinaria. El artículo 86 de la Ley 1952 de 2019

establece que la acción disciplinaria puede iniciarse por queja formulada por cualquier persona, además de otras formas previstas en la ley.

- **Queja administrativa:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad frente a la conducta, actuación, atención o prestación de un servicio a cargo de una entidad o sus servidores, presentada para que la administración conozca la situación, la gestione y, cuando corresponda, adopte las medidas pertinentes. El Departamento Administrativo de la Función Pública recoge esta definición de queja dentro de los lineamientos de gestión de PQRSD.

- **Solicitud informativa:** Petición mediante la cual una persona solicita a una autoridad información, datos, documentos, copias o acceso a información pública que repose en sus archivos o registros, salvo las excepciones de reserva establecidas constitucional o legalmente. La Ley 1437 de 2011 reconoce expresamente el derecho a solicitar información y documentos, y la Ley 1755 de 2015 establece términos especiales para las peticiones de información y documentos.

- **Denuncia sin competencia institucional:** Comunicación que contiene hechos que podrían constituir una irregularidad, pero cuyo conocimiento, investigación, vigilancia o decisión no corresponde a las funciones o competencias legales de la entidad que la recibe. En estos casos, la entidad debe determinar la autoridad competente y, cuando corresponda, efectuar el traslado a esta, informando al ciudadano. En materia disciplinaria, por ejemplo, la Ley 1952 de 2019 dispone que quien conozca de un posible hecho disciplinario y no sea competente debe ponerlo en conocimiento de la autoridad competente.

- **Denuncia anónima:** Comunicación en la que el denunciante no suministra su identidad o datos que permitan identificarlo, mediante la cual pone en conocimiento de la autoridad unos hechos presuntamente irregulares. El anonimato no significa que la comunicación deba ser automáticamente descartada: en materia disciplinaria, el artículo 86 de la Ley 1952 de 2019 permite considerar anónimos cuando cumplen los requisitos legales, especialmente cuando suministran elementos que permitan iniciar la actuación de oficio.

7.2 Rol del Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios dentro del flujo operativo:

- Le corresponde acorde a las funciones asignadas, las siguientes:

  - ✓ Análisis de competencia disciplinaria.
  - ✓ Verificación preliminar de los hechos denunciados.
  - ✓ Determinación de procedencia de apertura de indagación previa o investigación

disciplinaria, cuando haya lugar.

- ✓ Traslado a otras autoridades cuando los hechos puedan tener incidencia penal, fiscal o administrativa.
- ✓ Aplicación de reserva legal de las actuaciones disciplinarias conforme al Código General Disciplinario.
- ✓ Registro estadístico de denuncias asociadas a riesgos de corrupción e integridad pública.

- Es importante precisar que, no toda denuncia genera automáticamente apertura de actuación disciplinaria, dado que previamente debe efectuarse el análisis de competencia, suficiencia y pertinencia de la información allegada.

- La Secretaría General remitirá o dará traslado al área competente, incluido el Área de Control Disciplinario Interno cuando corresponda, de las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios. La dependencia o servidor competente determinará las acciones a seguir de conformidad con la normativa vigente y con las circunstancias particulares de cada caso.

- La Secretaría General ejercerá funciones exclusivamente administrativas de recepción, radicación, seguimiento y traslado, sin asumir funciones de investigación, instrucción, juzgamiento o calificación jurídica de los hechos.

7.3 Gestión de denuncias:

Con el fin de fortalecer la trazabilidad, claridad competencial y alineación institucional con el modelo SIGRIP y los lineamientos de integridad pública definidos por el DAFP se definen los siguientes lineamientos:

Gestión de Denuncias	
Etapa	**Responsable**
a) Recepción de las denuncias mediante los canales institucionales dispuestos por la Universidad: Formulario electrónico alojado en el portal web institucional: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x denuncias@universidadmayor.edu.co correspondencia@universidadmayor.edu.co	Funcionario que apoya y administra SIAC – Secretaría General. Auxiliar Administrativo

cdisciplinariointerno@universidadmayor.edu.co	Ventanilla de Correspondencia – Área Gestión Documental. Funcionario Área Instrucción Procesos Disciplinarios
b) Clasificación preliminar de la denuncia: • Denuncia por corrupción. • Denuncia disciplinaria. • Queja administrativa. • Solicitud informativa. • Denuncia sin competencia institucional. • Denuncia anónima.	Funcionario que apoya y administra SIAC – Secretaría General. Funcionario Área Instrucción Procesos Disciplinarios
c) Validación inicial de competencia y verificación de elementos mínimos para el trámite. Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios realizará la valoración de aquellas situaciones que, por su naturaleza, puedan tener relevancia disciplinaria y se encuentren dentro de su ámbito funcional y competencial. Dicha valoración permitirá determinar si los hechos puestos en conocimiento ameritan la intervención del Área en el marco de sus competencias. Cuando, realizada dicha valoración, se establezca que la situación no corresponde a un asunto de naturaleza disciplinaria o no resulta de competencia del Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios, esta procederá a comunicarlo y devolver el asunto a la dependencia o responsable del proceso correspondiente, para que, en el marco de sus competencias, adelante las actuaciones a que haya lugar y dé continuidad y cierre al trámite respectivo.	Funcionario que apoya y administra SIAC – Secretaría General. Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios.
d) Remisión a la dependencia competente según la naturaleza de los hechos.	Funcionario que apoya y administra SIAC – Secretaría

	General. Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios.
e) Atención de la denuncia por parte de la dependencia o responsable del proceso correspondiente, para que, en el marco de sus competencias, adelante las actuaciones a que haya lugar y dé continuidad al trámite respectivo, si se establece que la situación no corresponde a un asunto de naturaleza disciplinaria. En este caso, este requerimiento se atenderá acorde al procedimiento para la gestión de las PQRSFD.	El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa/ funcionario de la dependencia asignado para el registro de la respuesta
f) Análisis de viabilidad de apertura de actuaciones administrativas, disciplinarias o de traslado a otras autoridades.	Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios.
g) Definición del tratamiento: • Archivo. • Traslado por competencia. • Inicio de actuación. • Solicitud de ampliación de información. • Incorporación en ejercicios de monitoreo de riesgos o alertas institucionales.	Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios.
h) Comunicación o respuesta al denunciante, cuando proceda.	Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios.
i) Registro estadístico, seguimiento y cierre en el aplicativo gestor de las PQRSFD.	Funcionario que apoya y administra SIAC – Secretaría General.
j) Solicitud de seguimiento de las denuncias al Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios para la consolidación de los datos estadísticos, que soportan el informe de la gestión trimestral de las PQRSFD.	Funcionario que apoya y administra SIAC.

8. CONTROLES PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRSFD

- El jefe o responsable de cada dependencia como primera línea de defensa es el encargado de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios radicados mediante los diferentes canales de recepción, de conformidad a la competencia, notificar al peticionario y hacer seguimiento para que las respuestas se entreguen dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos en la normatividad externa e interna y lineamientos institucionales.
- Los resultados de la gestión de las PQRSFD se consolidan de forma trimestral, y divulgan mediante correo electrónico a toda la comunidad universitaria y publicación en página web institucional.
- Así mismo, se socializan en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de acciones y decisiones que aporten a la mejora desde esta instancia decisoria.
- Es responsabilidad de cada proceso diseñar e implementar el plan de mejoramiento derivado de los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD de su competencia y atenderlas dentro de los términos de eficacia acorde a la metodología institucional.
- Secretaría General realiza monitoreo y seguimiento permanente a las PQRSFD, con el fin de que estas sean atendidas dentro de los términos de calidad y oportunidad como segunda línea de defensa.
- Secretaría General ofrecerá acompañamiento y capacitación relacionada con la gestión de las PQRSFD en los aplicativos.
- Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios participará en lo relacionado con las denuncias de conformidad con las funciones asignadas y la Ley 1952 de 2019 (modificada por la Ley 2094 de 2021) o las demás que la adicionen, modifiquen o reformen y, las normas internas adoptadas por la Universidad.

9. ACCIONES PARA ABORDAR EL CAMBIO CLIMÁTICO

En el marco de la gestión de las PQRSFD, se promoverá el uso de los canales y herramientas digitales institucionalmente habilitados para la recepción, gestión, respuesta y seguimiento de las solicitudes, cuando las condiciones del trámite lo permitan, con el propósito de favorecer el uso eficiente del papel y reducir desplazamientos que no sean necesarios.

Asimismo, se promoverá la disponibilidad de los canales virtuales de atención como alternativa para dar continuidad a la gestión de las PQRSFD ante situaciones que puedan afectar la prestación de los servicios presenciales, de acuerdo con las condiciones operativas y las capacidades institucionales.

La implementación de estas acciones se realizará en articulación con las medidas institucionales aplicables en materia ambiental, de gestión documental y de continuidad de los servicios.

10. ANEXOS

- Registro de apertura de buzones – FOGS-01.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión		Fecha	Descripción de la Modificación
1		Noviembre de 2011	Versión Inicial
2		Octubre de 2012	• Se revisa y se ajusta el documento por actualización de la normatividad. • Se revisa y se ajusta el documento por entrada en funcionamiento del Aplicativo ISODOC. • Se ajusta el nombre del documento teniendo en cuenta su alcance. • Se elimina el procedimiento EFPPT-01 y las actividades de éste se documentan en esta guía.
3		Octubre de 2013	• Se revisa y se ajusta el documento por actualización de la normatividad con referencia a las Denuncias.
4		Mayo de 2016	• Se actualiza la Guía de acuerdo con la normatividad vigente.
5		Mayo de 2018	• Se ajustan actividades para el trámite de las solicitudes. • Se ajusta redacción de algunas actividades. • Se revisan y modifican definiciones de algunos términos.
6		Agosto de 2020	• Se ajusta redacción de algunas actividades. • Se revisan y modifican definiciones de algunos términos. • Se incluyen algunos términos y definiciones.

			• Se incluyen criterios de estados de clasificación de las PQRSFD en el Aplicativo ISODOC. • Se asocia el procedimiento Conceptos Jurídicos académicos y administrativos AGJPT-01, en relación con asesoría para la atención a las peticiones de los usuarios. • Se asocia la normatividad como la Resolución 294 de 2020 "Por la cual se adopta el Registro de Activos de Información en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca". • Se asocia la normatividad como Resolución 299 de 2020 "Por la cual se adopta el Índice de Información Clasificada y Reservada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca".
7		Febrero de 2021	• Se revisa y ajusta la normatividad relacionada con la ampliación de términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020. • Se ajusta y se revisa el objetivo según alcance de la metodología. • Se ajustan términos y definiciones. • Se revisó y ajustó de acuerdo con la normatividad vigente que regula el derecho fundamental de petición – Ley 1755 de 2015. • Se revisa y ajusta la metodología en general incluyendo los instructivos para la gestión de las PQRSFD. • Se precisa el instructivo relacionado con las Denuncias. • Se asocia el procedimiento Procesos Disciplinarios AGJPT- 05.
8		Noviembre de 2021	• Se actualiza el nombre en el aspecto relacionado con denuncias.

			• Se define el instructivo relacionado con la apertura de los buzones para la recepción de PQRSFD. • Se asocia la Circular No.002 del 20 de agosto de 2021 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición.
9		Mayo de 2022	• Se actualiza la normatividad asociada a los tiempos de atención a las PQRSFD, definida en la Ley 2207 de 2022 "*Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020",* el cual fue proferido durante la declaración del estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19. La ley deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo, el cual extendía el término de respuesta de los derechos de petición. • Se ajustan las definiciones de las PQRSFD.
10		Octubre de 2023	Se actualiza el documento por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad / Equipo SISGEC, teniendo en cuenta lo siguiente: • Las plantillas definidas en la GUACCA-01 Guía para la Elaboración de Documentos del SISGECC. • Actualización del código de EFPGS-01 a GUGS-01 • El nombre de los cargos definidos en el Acuerdo 006 de 2022, "por el cual se moderniza la estructura orgánica y planta de personal administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca"; exceptuándose de esto las citas textuales de Acuerdos, Resoluciones y demás normatividad interna. • Se reemplaza la definición de ISODOC por aplicativo SIAC, teniendo en cuenta que ISODOC ya no se encuentra activo.

			• Se actualiza el enlace de "Sistema de PQRSFD formulario electrónico página web". • Se actualiza el código y nombre del procedimiento relacionado con la administración de comunicaciones recibidas. • Se actualiza el código del procedimiento “conceptos jurídicos, académicos y/o administrativos”.
11		Marzo de 2024	• Se ajusta el nombre para incluir las solicitudes de información. • Se revisa y ajusta todo el documento teniendo en cuenta los ajustes al sistema de PQRSFSD. • Se estandariza el formato para el registro de apertura de buzones. • Se incluye el QR impreso en los buzones físicos disponible en las diferentes sedes de la Universidad. • Se incluye las actividades asociadas a las oportunidades de mejora de la gestión de las PQRSFD.
12		Mayo de 2025	• Se revisa y ajusta todo el documento teniendo en cuenta los ajustes al sistema de PQRSFSD. • Se actualizan los enlaces y corres electrónicos teniendo en cuenta el cambio de dominio institucional universidadmayor.edu.co.
13		Octubre de 2026	• Se actualiza el tipo documental de guía a manual y, en consecuencia, el código del documento, conforme a la clasificación establecida en la GUAC-01 • Se actualiza todo el documento de la metodología para la administración de las PQRSFD.

			• Se ajusta el ítem relacionado con la gestión de denuncias en articulación con el Sistema de Gestión de Riesgos de Integridad Pública (SIGRIP). • Se articulan la gestión por parte del Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios en lo relacionado con las denuncias de conformidad con las funciones asignadas y la Ley 1952 de 2019 (modificada por la Ley 2094 de 2021) o las demás que la adicionen, modifiquen o reformen y, las normas internas adoptadas por la Universidad.