

## Circular Informativa 2.1-12.2/004 de Secretaría General

### Asunto: Recordatorio de estricto cumplimiento en la atención, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Popayán, 8 de agosto de 2024

Con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con la transparencia, la eficiencia y la adecuada gestión de las solicitudes recibidas a través del sistema de PQRSF institucional, nos permitimos recordar y enfatizar la importancia de atender, responder y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias asignadas por competencia, conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Rectoral 141 de 2019.


Conforme a lo anterior, es importante tener en cuenta lo siguiente:

#### 1. DE LA ATENCIÓN Y OPORTUNIDAD PARA EMITIR RESPUESTA:

La respuesta debe: (i) Ser oportuna; (ii) constituir una resolución de fondo, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido; y (iii) ser puesta en conocimiento del peticionario.

A su vez, tener en cuenta:

- a) En caso de que la PQRS asignada no pueda ser tramitada por falta de competencia, se deberá trasladar dentro de los 5 días siguientes a su recepción al funcionario u organismo competente. (Art. 6 Resolución Rectoral R-141 de 2019.)
- b) En el evento que no sea posible otorgar respuesta a la solicitud dentro de los términos, se debe informar al peticionario antes del vencimiento las razones de la prórroga, señalando una nueva fecha en la que se dará respuesta, que en ningún caso podrá exceder el doble del tiempo original. (Art. 9 Resolución Rectoral R- 141 de 2019.)
- c) En las solicitudes cuya pretensión requiere para su trámite que el peticionario aporte documentos adicionales e indispensables, se debe requerir al mismo dentro



de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complemente en el término máximo de un (1) mes, so pena de realizar la comunicación de desistimiento. (Art. 7 Resolución Rectoral R-141 de 2019.)

En cualquier circunstancia de las anteriores expuestas, se deberá remitir copia del oficio remitido al peticionario a la Secretaría General al correo:

· [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co)

2. DE LA FALTA DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES Y A LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.

A la luz de lo preceptuado en el Art. 31 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Art.1 de la Ley 1755 de 2015, la inobservancia de los términos para resolver o contestar, darán lugar a la apertura de investigaciones disciplinarias, y las consecuentes sanciones.

3. DE LA IMPORTANCIA DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA PREVENCIÓN DEL RIESGO LEGAL.

El derecho de petición es un derecho fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. El uso adecuado de este instrumento permite una comunicación entre la administración y la comunidad universitaria.

Por ello, la observancia de estos lineamientos facilita el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual redundará en beneficio del sistema de gestión de la calidad. A su vez, el estricto cumplimiento a la forma, contenido y oportunidad, en que se dé respuesta a las peticiones presentadas, en los términos establecidos en la ley, contribuye a mitigar el riesgo legal que pueda verse inmerso nuestra institución.

Universitariamente,

DEIBAR RENÉ HURTADO HERRERA  
Rector

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General