

Regla General: en el asunto siempre deben referirse al tipo de oficio y al número de ventanilla única con el cuál se identifica el Derecho de Petición.

- **Oficio de Solicitud de Prórroga**

Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá elaborar un oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máximo por otro término igual al inicialmente previsto.

- **Oficio de Traslado**

Se produce cuando se ha agotado la competencia por parte de la dependencia a la cual inicialmente se re direccionó el derecho de petición, quedando puntos faltantes por resolver por otra dependencia universitaria o simplemente porque la dependencia no es competente para dar respuesta al asunto.

Por consiguiente se elabora un oficio trasladando el derecho de petición a la dependencia que estimen competente para resolver de fondo la solicitud, También se envía copia de éste a la Secretaría General.

- **Comunicación del desistimiento**

En los casos donde sea necesario que el peticionario aporte documentos o realice algún pago, se le dará un término máximo de un mes. Vencido el término, sin la presentación del requerimiento se deberá comunicar al peticionario mediante oficio el

origen del desistimiento tácito, y enviar copia a Secretaría General para ser descargada del sistema de PQRSF y extinguir la responsabilidad de otorgar respuesta de fondo.

- **Oficio de Respuesta Parcial**

Es un oficio dirigido al peticionario con copia a la Secretaría General y se da cuando se han resuelto ciertos puntos del derecho de petición, (el cual no se ha resuelto de fondo) ya sea porque lo hará otra dependencia o se surtirá un procedimiento. Este oficio no implica una prórroga del término inicial, a menos que se solicite en el mismo.

- ✓ **Oficio de Respuesta de Fondo**

El oficio de respuesta de fondo contiene la resolución de cada una de las peticiones, el cual debe dirigirse siempre al peticionario y enviar copia del mismo a la Secretaría General, la que como administradora del sistema de PQRSF lo descargará y se extinguirá la responsabilidad. De esta manera se garantiza el derecho fundamental que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por interés general o particular, aumentando así la satisfacción al usuario y prestando un óptimo servicio como institución.

Para mayor información o resolver inquietudes puede comunicarse al 8209900 ext. 1107.

Secretaría General:

Laura Ismenia Castellanos Vivas.

Preparó:

Ana Ruth Cabezas Jiménez, Judicante.

Revisó: L. I. C. V.

2019

Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca



Universidad
del Cauca®

Artículo 23 Constitucional Ley 1755 de 2015

Reglamentado por la Resolución
Rectoral -141 de 2019

Guía básica para las dependencias
universitarias.

“El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si esta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.”

*Corte Constitucional
Sentencia T -332 de 2015*

Nuestro compromiso como servidores públicos, nos permite aumentar los niveles de satisfacción del usuario y pertenencia para con la institución de la cual todos nos sentimos orgullosos.

Pasos:

1. Medios de Recepción:

Página Web

LINK: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

Correo:

quejasreclamos@unicauca.edu.co

Por Escrito

Verbales:

Formato PE-GE-2.1.2-FOR-8

Buzón de Sugerencias

Indicaciones:

1. Cualquiera que sea el medio de recepción siempre deben remitirse a la Ventanilla Única ubicada en el Área de Gestión Documental para su identificación.
2. Las PQRSF que lleguen a los correos deben enviarse al correo autorizado quejasreclamos@unicauca.edu.co para hacerlas radicar en la Ventanilla Única.

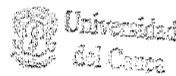
3. El funcionario que recepcione una petición verbal deberá diligenciar el formato PE-GE-2.1.2-FOR-8, que se encuentra en Lvmen o en el link:

<http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

4. El buzón de sugerencias ubicado en las diferentes dependencias se recolecta cada 15 días hábiles según el cronograma anual que emite la Secretaría General.

La importancia de radicar en la Ventanilla Única las PQRSF consiste en Identificarlas con un número único y su fecha de ingreso a la Universidad del Cauca. Así la Secretaría General, dependiendo del tipo de PQRSF, le asigna el término que legalmente le corresponde para ser resuelta de fondo, en el oficio de re direccionamiento que se dirige a la dependencia competente de otorgar respuesta.

Ej.: Ventanilla Única



19 JUN 15 AM 10:47

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

No. DE ASUNTOS
Secretaría General

009690

FIRMA

Vicencel



Universidad del Cauca

Términos que tienen los Derechos de Petición:	
Peticiones:	15 días hábiles
Quejas:	15 días hábiles
Reclamos:	15 días hábiles
Sugerencias:	15 días hábiles
De Informacion:	10 días hábiles
Consulta:	30 días hábiles
Felicitaciones: No tienen término, se socializan en el grupo de trabajo como incentivo a la buena labor desempeñada. Se envía reporte tanto al Jefe de la dependencia como al funcionario para su conocimiento.	
Peticiones sobre Re liquidación de matrícula Financiera: Tendrán un término especial de 25 días hábiles	
Requerimiento de documentos o pagos dirigido al peticionario: 30 días calendario para que él los aporte.	
Peticiones Prioritarias Sistema de Salud: Término para resolver de fondo son 5 días hábiles.	

2. Oficios relacionados con las PQRSF:

Son los diferentes oficios con los cuales las dependencias que han recibido PQRSF adelantan gestiones necesarias para otorgar respuesta de fondo al peticionario. Son los siguientes:

- Oficio de Solicitud de Prórroga
- Oficio de Traslado
- Comunicación de desistimiento
- Oficio de Respuesta Parcial
- ✓ Oficio de Respuesta de Fondo

Nota: El tipo de oficio debe especificarse en el asunto.