

 <p>Universidad de Nariño</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 1 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

1. OBJETIVO: Tramitar en forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias formuladas por los usuarios o partes interesadas con las que interactúa la Universidad de Nariño.

2. ALCANCE: Aplica para todos los Procesos, Dependencias Académicas, Administrativas y Extensiones, desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, hasta la elaboración del respectivo informe.

3. RESPONSABLE: Directores de Unidades Académico/Administrativas, Coordinadores de Extensión, Líderes de Proceso, Archivo y Correspondencia, Departamento Jurídico y Control Interno.

4.a. PROVEEDOR

4.b. INSUMOS

Usuario (persona, organización o su representante)	Petición, Queja, Reclamo , Sugerencia o Felicitación Denuncias, consultas.
--	---

5.a. RESULTADOS

5.b. QUIEN RECIBE LAS SALIDAS

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, denuncia tramitada	Usuario, persona, organización, parte interesada (Reclamante)
Mejoramiento de los Procesos y/o Procedimientos	Usuarios, procesos

6. REQUISITOS LEGALES:

- Constitución Política de Colombia 1991 (Artículos 23, 74 y 209)
- Código Contencioso Administrativo (Artículo 3)
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (C.D.U. Artículo 34º, numeral 19)
- Ley 190 de 1995. (Artículos 53, 54 y 55).
- Ley 962 del 8 de Julio del 2005 (Artículo 6º, inciso 3º)
- Ley 872 de 2003
- Decreto 943 de 2014 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno –
- Norma NTC ISO 9001:2015- Numeral 8.2.1
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009. Numeral 4.1 y 8.2.1
- Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea).
- Decreto 1166 de julio del 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- NTC ISO/IEC 17025: 2017 – Numeral 7.9
- Norma NTC ISO 10002: 2018 – Por la cual se realiza Gestión de Reclamaciones de los usuarios.

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Procedimiento Acciones Preventivas
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento: Tratamiento del Servicio no Conforme
- Planes de Mejoramiento
- Carta de Trato Digno al Ciudadano
- Política Protección de Datos Personales

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

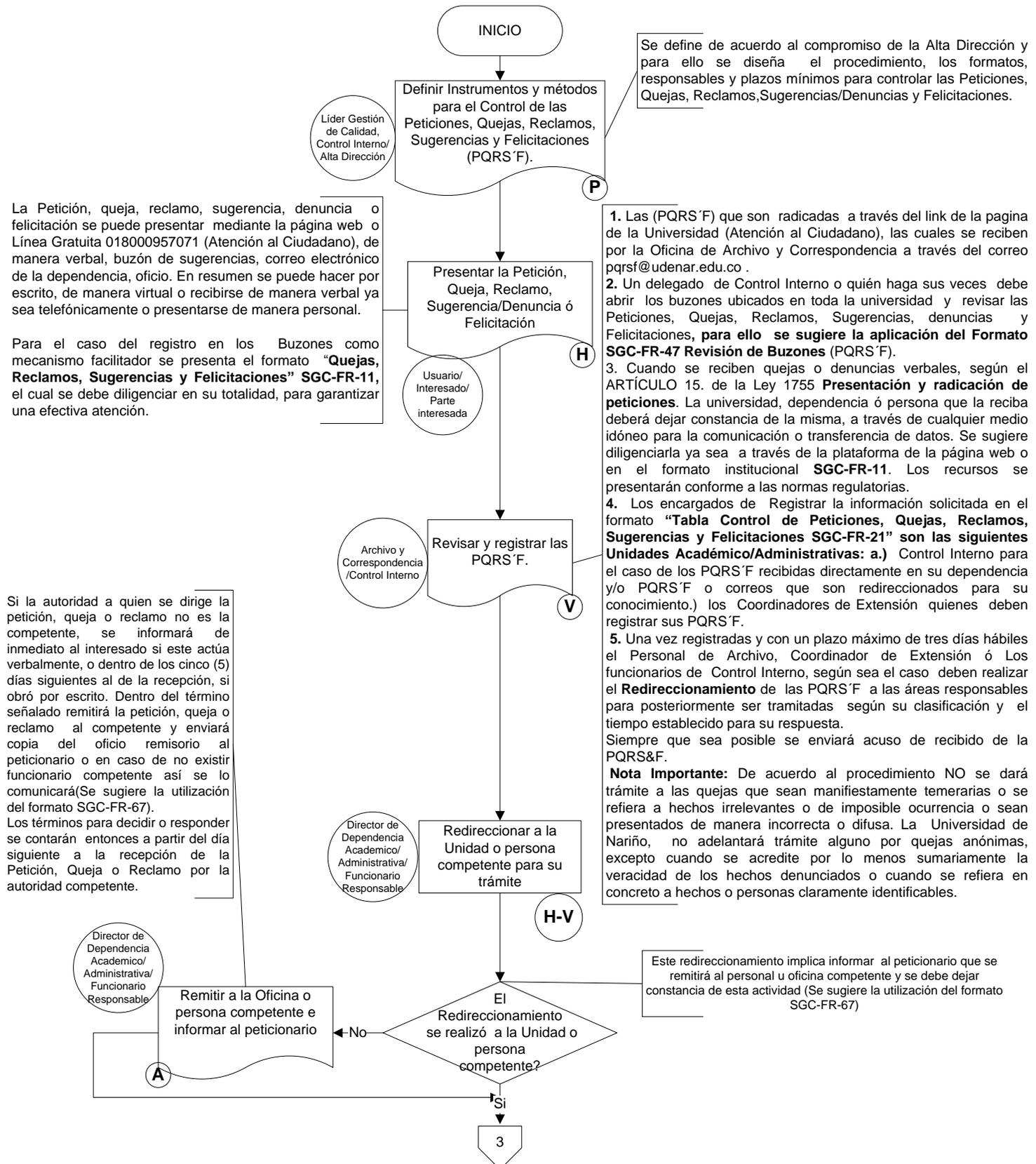
- Formato para Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-11
- Formato Revisión de Buzones de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-47
- Tabla de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-21
- Ratificación Preliminar de la Queja SGC-FR-22
- Informe Estadístico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-12
- Redireccionamiento por competencia para dar Respuesta de Fondo a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias.SGC-FR-67

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR	9.b. FÓRMULA	9.c. FRECUENCIA
Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Sumatoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Mensual
Efectividad del Control de Peticiones, Quejas y Reclamos.	(No Peticiones, Quejas, Reclamos controladas y cerradas / Total de Peticiones, Quejas, Reclamos radicadas o registradas) * 100	Cuatrimstral
Número de Quejas presentadas por Dependencia	Sumatoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por dependencia	Cuatrimstral



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-PR-05
Página: 2 de 7
Versión: 11
Vigente a partir de: 2019-06-17



Se define de acuerdo al compromiso de la Alta Dirección y para ello se diseña el procedimiento, los formatos, responsables y plazos mínimos para controlar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias/Denuncias y Felicitaciones.

La Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación se puede presentar mediante la página web o Línea Gratuita 018000957071 (Atención al Ciudadano), de manera verbal, buzón de sugerencias, correo electrónico de la dependencia, oficio. En resumen se puede hacer por escrito, de manera virtual o recibirse de manera verbal ya sea telefónicamente o presentarse de manera personal.

Para el caso del registro en los Buzones como mecanismo facilitador se presenta el formato "Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" SGC-FR-11, el cual se debe diligenciar en su totalidad, para garantizar una efectiva atención.

1. Las (PQRS'F) que son radicadas a través del link de la pagina de la Universidad (Atención al Ciudadano), las cuales se reciben por la Oficina de Archivo y Correspondencia a través del correo pqrsf@udenar.edu.co .

2. Un delegado de Control Interno o quién haga sus veces debe abrir los buzones ubicados en toda la universidad y revisar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y Felicitaciones, para ello se sugiere la aplicación del Formato SGC-FR-47 Revisión de Buzones (PQRS'F).

3. Cuando se reciben quejas o denuncias verbales, según el ARTÍCULO 15. de la Ley 1755 Presentación y radicación de peticiones. La universidad, dependencia ó persona que la reciba deberá dejar constancia de la misma, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Se sugiere diligenciarla ya sea a través de la plataforma de la página web o en el formato institucional SGC-FR-11. Los recursos se presentarán conforme a las normas regulatorias.

4. Los encargados de Registrar la información solicitada en el formato "Tabla Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-21" son las siguientes Unidades Académico/Administrativas: a.) Control Interno para el caso de los PQRS'F recibidas directamente en su dependencia y/o PQRS'F o correos que son redireccionados para su conocimiento.) los Coordinadores de Extensión quienes deben registrar sus PQRS'F.

5. Una vez registradas y con un plazo máximo de tres días hábiles el Personal de Archivo, Coordinador de Extensión ó Los funcionarios de Control Interno, según sea el caso deben realizar el Redireccionamiento de las PQRS'F a las áreas responsables para posteriormente ser tramitadas según su clasificación y el tiempo establecido para su respuesta.

Siempre que sea posible se enviará acuso de recibido de la PQRS&F.

Nota Importante: De acuerdo al procedimiento NO se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Universidad de Nariño, no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Si la autoridad a quien se dirige la petición, queja o reclamo no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición, queja o reclamo al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará (Se sugiere la utilización del formato SGC-FR-67).

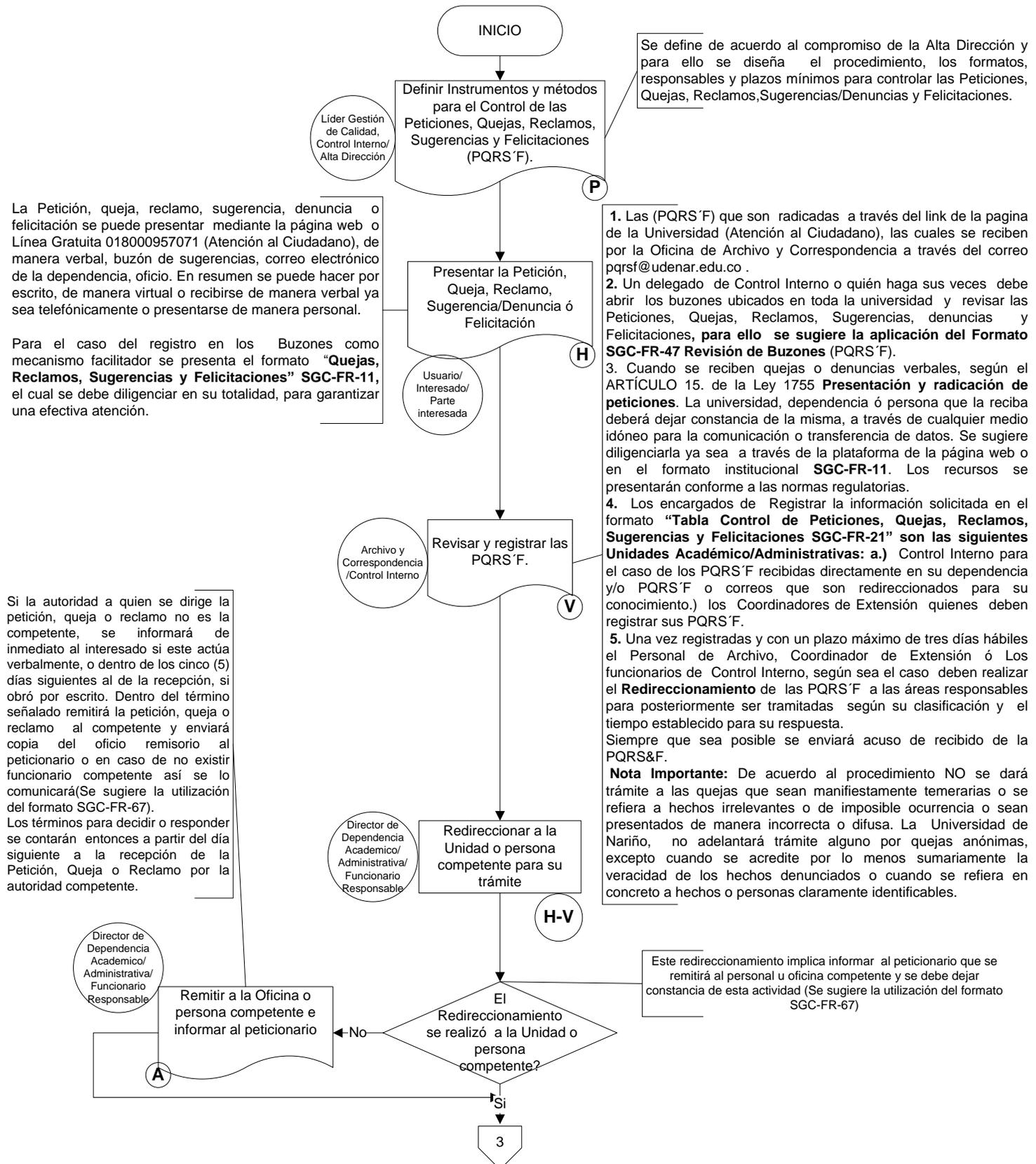
Los términos para decidir o responder se contarán entonces a partir del día siguiente a la recepción de la Petición, Queja o Reclamo por la autoridad competente.

Este redireccionamiento implica informar al peticionario que se remitirá al personal u oficina competente y se debe dejar constancia de esta actividad (Se sugiere la utilización del formato SGC-FR-67)



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-PR-05
Página: 2 de 7
Versión: 11
Vigente a partir de: 2019-06-17



La Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación se puede presentar mediante la página web o Línea Gratuita 018000957071 (Atención al Ciudadano), de manera verbal, buzón de sugerencias, correo electrónico de la dependencia, oficio. En resumen se puede hacer por escrito, de manera virtual o recibirse de manera verbal ya sea telefónicamente o presentarse de manera personal.

Para el caso del registro en los Buzones como mecanismo facilitador se presenta el formato **"Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" SGC-FR-11**, el cual se debe diligenciar en su totalidad, para garantizar una efectiva atención.

Si la autoridad a quien se dirige la petición, queja o reclamo no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición, queja o reclamo al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará (Se sugiere la utilización del formato SGC-FR-67). Los términos para decidir o responder se contarán entonces a partir del día siguiente a la recepción de la Petición, Queja o Reclamo por la autoridad competente.



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

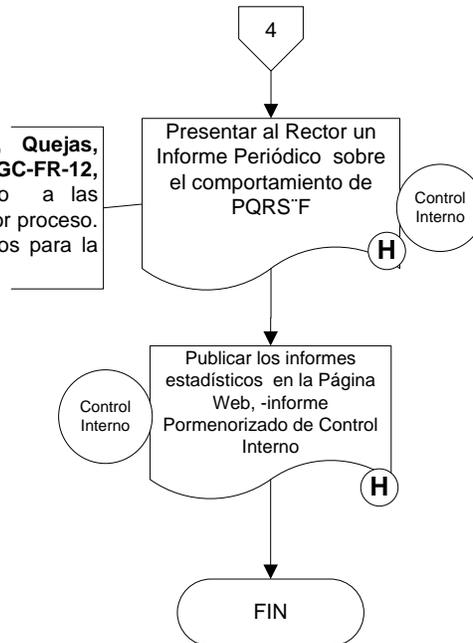
Código: SGC-PR-05

Página: 4 de 7

Versión: 11

Vigente a partir de:
2019-06-17

El Informe Estadístico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades SGC-FR-12, contiene información sobre el trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por proceso. De igual manera, este es uno de los insumos para la Revisión de la Alta Dirección.



	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno	Profesional Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar	Diana Molano Rodríguez	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2018-04-30	2018-04-30	2018-04-30

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2010-05-11	Creación del Documento
2	2010-11-11	Adición NTC ISO 9001
3	2011-01-14	Inclusión del PHVA del procedimiento
4	2011-02-15	Inclusión de la responsabilidad de las Extensiones y cambio en definiciones
5	2011-02-28	Modificación de los plazos de revisión de buzones y respuestas
6	2012-04-20	Explicación mas detallada de las actividades.
7	2014-09-01	Cambio de algunos formatos a utilizar en el desarrollo del procedimiento
8	2015-08-06	Cambio de responsables en algunas actividades
9	2017-01-13	Apreciaciones relacionadas a la Ley 1755 de 2015 y aclaración de redireccionamiento por falta de competencia o por ser quejas anonimas.
10	2018-04-30	Aclaraciones relacionadas al Decreto 1166 de 2016 en lo que se refiere al trámite de quejas verbales y la utilización de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
11	2019-06-17	incluye la actividad "Dar respuesta al quejoso" con su respectiva descripción, y se anexan notas aclaratorias a las actividades "Tramitar a PQRS&F" y "Verificar la PQRS&F"

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 5 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

DEFINICIONES:

- 1. Derecho de Petición:** Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 2. Petición de Información:** Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Universidad de Nariño como prestadora del servicio educativo, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.
- 3. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- 4. Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad, **en este caso no se involucra a los servidores públicos**. Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 5. Sugerencia:** Es un consejo, recomendación, insinuación que formula una persona para el mejoramiento de las funciones y servicios ofrecidos por la Universidad, así como también propuestas para mejorar procedimientos internos y en algunos casos racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- 6. Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- 7. Usuario:** Organización, entidad o persona que recibe el servicio, parte interesada ó grupo de interés, ya que incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios de la universidad tales como: estudiantes, egresados, docentes, funcionarios, proveedores, contratistas, sociedad y entes de control.
- 8. Reclamante o Peticionario:** Para los efectos del presente proceso, se entiende por reclamante o peticionario quién formula una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia ante la Entidad, con ocasión de la prestación de sus servicios.
- 9. Redireccionar:** Remitir la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la Unidad Académico/Administrativa correspondiente o competente.
- 10. Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia Controladas o Cerradas:** Son las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que han surtido las acciones establecidas para tratarlas en este procedimiento (Ciclo PHVA).
- 11. Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y expresiones de interés, relacionados a los servicios o al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 12. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos (NTCGP 1000.2009).
- 13. Acción correctiva:** Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (NTCGP 1000.2009).
- 14. Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (NTCGP 1000.2009).
- 15. Corrección:** Acción tomada de inmediato para eliminar una no conformidad detectada. NOTAS: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva (NTCGP 1000.2009).
- 16. Control de la no conformidad:** Acción que se toma para resolver una No Conformidad.

Normatividad aplicable: Para todos los efectos se tendrá en cuenta la Constitución, La Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y demás regulación aplicable en la materia, lo cual se encuentra consignado en el Normograma.

 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>Código: SGC-PR-05</p>
		<p>Página: 6 de 7</p>
		<p>Versión: 11</p>
		<p>Vigente a partir de: 2019-06-17</p>

CONDICIONES GENERALES:

1. **Para el trámite de los Derechos de Petición** se tendrá en cuenta lo consagrado en la Ley 1755 y la Oficina responsable de la radicación y redireccionamiento es la oficina de Archivo y Correspondencia, por su parte el indicador de respuestas lo tendrá a cargo el Departamento Jurídico de la Universidad de Nariño. Así mismo se aclara que si bien este procedimiento de Trámite de PQRS' F contempla la definición del Derecho de Petición, su trámite al interior de la Universidad de Nariño se encuentra documentado y reglamentado según la normatividad nacional vigente y lo recomendado por el Departamento Jurídico de la Universidad de Nariño.

2. **Para el tratamiento de Quejas anónimas se tendrá en cuenta lo estipulado en el Artículo 69 de la Ley 734 de 2002**, así: (...) La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimo, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

Además la Ley establece que, la queja deberá contener una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Sobre este punto, la Procuraduría General de la Nación, señaló. "(...) Cuando la queja es formulada por cualquier persona, la exigencia de su procedibilidad es que ésta tenga ciertos elementos que permitan a una entidad iniciar diligencias contra algún servidor público, tales como poder establecer la ocurrencia de la conducta, si ésta es constitutiva de falta disciplinaria, y si puede identificarse o individualizarse el autor".

Significa lo anterior que, la queja debe contener elementos que le permitan al investigador tener una visión inicial de lo sucedido, de la presunta falta disciplinaria cometida que se denuncia, al igual que del presunto o posibles responsables o personas implicadas, de ser posible datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos o que puedan corroborar lo expresado en la queja para poder iniciar una actuación conducente y seria, esta exigencia encuentra su sustento legal en el artículo 150 de la Ley 734 de 2002, que establece que la indagación preliminar no puede extenderse a hechos distintos del que fue objeto de denuncia o queja, motivo por lo que la queja debe ser clara, y en el primer párrafo agrega que, se rechazará de plano la queja que presente hechos de manera inconcreta o difusa, aquella que no contiene elementos de tiempo, modo y lugar, o que no señalan elementos probatorios o no están acompañadas de los mismos para corroborar lo denunciado.

En vista de lo anterior y de acuerdo al presente procedimiento **NO** se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Universidad de Nariño, no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Ahora bien, el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 establece: Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige; 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica; 3. El objeto de la petición; 4. Las razones en las que fundamenta su petición; 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite; 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso; 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

En observancia del Decreto 1166 de julio 9 de 2016, para el caso de peticiones que fueron formuladas **de manera verbal** la universidad ó el funcionario competente dejará constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.

De otro lado, si el peticionario lo solicita, se le la dará copia de la petición verbal formulada. En este caso la universidad será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñaran, implementaran o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

Así mismo en sus párrafos se manifiesta:

PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

3. **Para el tratamiento de Quejas Verbales:** ART. 15 de la Ley 1755 y Decreto 1166 de julio 9 de 2016 **Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas establecidas. Para el caso de la universidad el funcionario que reciba una petición verbal o denuncia, tiene la obligación de orientar al peticionario si este actúa en forma personal ó telefónicamente para que este peticionario se dirija a la Oficina de Archivo y Correspondencia, haga uso del formato institucional o haga su solicitud a través de la plataforma www.udenar.edu.co ó al link directo <http://www.udenar.edu.co/pqrsf/>.

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 7 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

CONDICIONES GENERALES:

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015. Así mismo deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho petición de información cuando la respuesta al ciudadano en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

4. Para responder las Peticiones, Quejas y Reclamos es indispensable hacer un análisis de causas, y decidir las acciones a tomar en los plazos establecidos para dar respuesta al Usuario. Además cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, denuncia debe tener un soporte que evidencie el trámite que se lleva a cabo en los términos de Ley. Es importante hacer un rastreo de la PQR'S y en lo posible una confirmación de las PQR'S (acuso de recibo). Al ingresar cada PQR'S al sistema o a la Tabla, se debe asignar una prioridad de acuerdo al tipo de manifestación, así:

Alta: Derechos de Petición, Quejas y Reclamos

Media: Peticiones de Información y o Solicitudes

Baja: Sugerencias.

4. La prioridad está ligada a los tiempos de respuesta y al impacto de trámite del requerimiento de acuerdo con la Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo. 35 de la Ley 489 1998. Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince(15) días para derechos de petición, contestar solicitudes o peticiones de información que se encuentren disponibles rápidamente. De ser dispendiosa la revisión de la información para dar respuesta de fondo, la universidad cuenta con máximo 30 días.
- Diez (10) días hábiles para dar respuesta a la quejas y reclamos
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas o información que amerite complejidad por depender de varias oficinas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.