

Boletín Oficina Asesora de Control Interno: Las PQRSDF

1 mensaje

Comunicaciones Unillanos <comunicaciones@unillanos.edu.co>
Cco: cps@unillanos.edu.co

17 de junio de 2026 a las 12:30

Boletín Oficina Asesora de Control Interno

No. 06 de 2026



El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información, es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos y grupos de interés, y se constituye en fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales (resolución rectoral 2281 de 2023).

Asimismo, el procedimiento institucional PD-GDC-10 "Procedimiento para Recibo y Trámite de PQRSDF y Atención al Ciudadano", establece los lineamientos para garantizar la adecuada recepción, radicación, trámite, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, en observancia de los principios de transparencia, eficacia, celeridad, responsabilidad y servicio al ciudadano.

¿Qué son las PQRSDF?

Las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) son canales formales mediante los cuales cualquier persona natural o jurídica puede ejercer el derecho fundamental de petición, solicitar información, presentar inconformidades, formular recomendaciones, denunciar posibles irregularidades o exaltar la calidad del servicio recibido por parte de la Institución. Estas herramientas constituyen un mecanismo de participación ciudadana y control social que permite fortalecer la relación entre la Universidad y sus grupos de interés, contribuyendo al mejoramiento permanente de los servicios académicos y administrativos.

Su importancia en la Unillanos

Las PQRSDF representan una herramienta estratégica de gestión institucional y mejora continua, mediante la cual estudiantes, docentes, administrativos, egresados y ciudadanía en general pueden expresar sus necesidades, inquietudes y expectativas frente a la prestación de los servicios institucionales. Su adecuada gestión permite:

- Garantizar el ejercicio de los derechos constitucionales de petición y acceso a la información pública.
- Fortalecer la transparencia y la confianza institucional.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos académicos y administrativos.
- Promover la cultura del servicio y la atención oportuna al ciudadano.
- Generar acciones preventivas y correctivas orientadas al fortalecimiento institucional.
- Facilitar el seguimiento y control sobre la atención brindada a los usuarios.



Derechos de petición de interés general o particular

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Los términos de respuesta son:

- **15 días hábiles** siguientes a la recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición dentro de los 15 días hábiles, la Dependencia debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que **no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.**

Excepción: Requerimientos de Entidades Públicas, **cuyo término será el indicado por el Ente de Control, Juzgado o cualquier otra autoridad pública.**



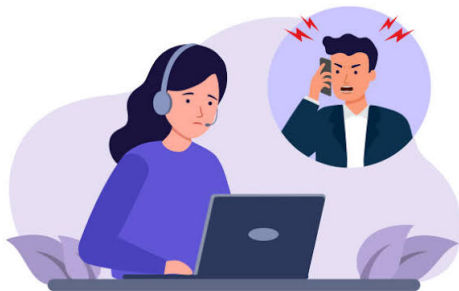
Derechos de petición de documentos y de información

Es el requerimiento que presenta una persona natural o jurídica con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad, el término de la respuesta es de **10 días hábiles** siguientes a la recepción.



Petición de consultas

Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Si el derecho de petición implica la formulación de una consulta en relación con la materia a cargo de la Universidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la Universidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario.



Quejas, reclamos y sugerencias

Es la manifestación verbal o escrita presentada por una persona natural o jurídica o natural, con respecto a insatisfacción o sugerencia para el mejoramiento de los servicios de la entidad. El término de respuesta es **15 días hábiles** siguientes a la recepción.



Felicitación

Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario, ciudadano o grupo de valor a la entidad por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Solicitudes de otras autoridades públicas

Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitudes de entes de control

Dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

¿Qué hago si una PQRS es incompleta?

Se requerirá al ciudadano dentro de los 10 días hábiles para completar la información; tiene hasta 1 mes para aportar. Si no completa, se entenderá desistida salvo solicitud de prórroga.

Las PQRS serán recibidas y atendidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, en los horarios institucionales establecidos para la jornada laboral, y se registrarán en el formato dispuesto para este fin, por contacto@unillanos.edu.co para que se le dé el trámite respectivo y se registre en el sistema de información para la administración y control de correspondencia dispuesto por la Universidad.

¡Control Interno, Somos Todos!