



CIRCULAR INFORMATIVA 2.1-12.2/006

(06 DE DICIEMBRE DE 2024)

CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE CIERRE DE SISTEMA DE PQRSF POR
PERIODO VACACIONAL Y FINALIZACION AÑO 2024

PARA: VICERRECTORÍAS, FACULTADES, CENTROS, DEPENDENCIAS DE LA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA Y COMUNIDAD EN GENERAL.

DE: SECRETARIA GENERAL UNIVERSIDAD DEL CAUCA

ASUNTO: CIERRE DE SISTEMA, PROYECCION DE INFORME FINAL Y
RECEPCION DE COPIAS DE RESPUESTAS A PQRSF POR CIERRE VIGENCIA
AÑO 2024 Y PERIODO VACACIONAL.

FECHA: 06 DE DICIEMBRE DE 2024

La Secretaría General, como administradora del sistema de peticiones, quejas y reclamos, comunica que la recepción de soportes de respuesta de peticiones que se encuentran con términos vencidos y en trámite a cargo de las respectivas dependencias se recibirán a más tardar hasta el 13 de diciembre de 2024 en el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co. en virtud a lo establecido en la Resolución R-141 de 2019. Lo anterior, previendo el periodo vacacional regulado en el Acuerdo académico 033 de 2023 que inicia el día 23 de diciembre de 2024 al 08 de enero de 2025 y la posterior elaboración y publicación del informe final de PQRSF vigencia 2024. Por tanto, la fecha de cierre del sistema de PQRSF será el día, 13 DE DICIEMBRE DE 2024 y se apertura de nuevo el día, JUEVES 09 DE ENERO DE 2025.

Se recalca que los oficios de respuesta deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Referir en el oficio de respuesta el número de ventanilla única que identifica la petición y el año al que pertenece. Este debe contener: fecha de elaboración; nombre de quien elabora, revisa y aprueba la respuesta; la identificación de acuerdo a la estructura orgánica de la dependencia y su respectiva codificación de tabla de retención documental y consecutivo.
- Si la respuesta ya ha sido enviada al peticionario, al momento de enviarla al sistema de PQRSF anexar soporte de envío.
- Si la PQRSF pendiente de respuesta se encuentra aún dentro de los términos para responder y la dependencia dentro de su actuar prevé que no alcanza a dar respuesta dentro de los términos por razones debidamente motivadas,

Por una Universidad de excelencia y solidaria



puede hacer uso del artículo 9 de la resolución 141 de 2019 “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.”

- Si la respuesta se da de manera parcial esta no exime de dar respuesta de fondo dentro de los términos a no ser que en la misma se informe de la prórroga al peticionario para dar respuesta de fondo.
- Si al peticionario se le ha hecho requerimiento por parte de la dependencia para que haga algún pago, procedimiento o se anexe información, documentos adicionales para dar respuesta de fondo y este no realice dicha gestión en el término de 30 días, la dependencia de acuerdo al artículo 7 de la resolución 141 de 2019 mediante oficio motivado comunicará al peticionario la configuración del desistimiento tácito sobre la petición. Esta debe ser enviada con copia a PQRSF, para ser descargada del sistema y cese la responsabilidad de otorgar respuesta.
- Toda actuación por parte de la dependencia frente a las PQRSF debe ser enviada con copia a quejasrelamos@unicauca.edu.co con el objeto de tener la trazabilidad y estado de la PQRSF. Si la respuesta es radicada y enviada en físico por ventanilla única al peticionario, enviar copia de envío del oficio con el respectivo radicado de ventanilla única de la Universidad del Cauca al correo referido anteriormente.

Universitariamente,



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS

Secretaria General

Universidad del Cauca