



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Cali

Circular No. 02/2025
Secretaría General de la Seccional

Para: Vicerrectores
Decanos de Facultad
Directores de Unidades Académicas
Directores y Jefes de Unidades Adscritas a las Vicerreorías
Directores de Oficina de la Rectoría
Secretarios de Facultad

De: Pablo Rubén Vernaza
Secretario General de la Seccional

Asunto: Lineamiento sobre articulación institucional para dar respuesta oportuna a una PQRSFD

Fecha: 22 de mayo de 2025

Respetados Vicerrectores, Decanos, Directivos y Secretarios de Facultad:

Reciban un atento saludo.

En cumplimiento de las disposiciones de la Universidad en relación con la atención oportuna y de fondo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), a continuación se relacionan los lineamientos específicos a ser adoptados por la Universidad y particularmente por los gestores que dan trámite a las solicitudes recibidas, con el fin de tener clara la articulación institucional con el propósito que la Universidad pueda dar respuesta dentro de los términos legales y términos internos a las solicitudes recibidas, así:

LINEAMIENTO SOBRE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A UNA PQRSFD

Objetivo:

El Proceso de Gestión Integral de PQRSFD ha sido diseñado con una mirada sistémica y adaptativa y es un proceso transversal que busca fomentar una cultura de escucha activa, mejoramiento continuo y mitigación de riesgos. El proceso busca atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias teniendo en cuenta la normativa vigente.

Secretaría General de la Seccional - Rectoría

Calle 18 #118-250 Av. Cañasgordas, Cali-Colombia
Vigilada Mineducación - E-Mail: prvernaza@javerianacali.edu.co

Fases del proceso de gestión de PQRSFD:

El ciclo que se tiene contemplado dentro del sistema está integrado por las siguientes fases: i) radicación; ii) asignación, iii) gestión y iv) respuesta.

Tiempos máximos en la fase de respuesta:

La fase de respuesta tiene como propósito responder de forma oportuna y de fondo al solicitante dentro de los siguientes plazos:

- **Petición:** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
 - I. **Derecho de Petición:** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
 - II. **Petición de copias y documentos de información:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Queja:** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida.
- **Reclamo:** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibido.
- **Sugerencia.** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida.
- **Felicitación:** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida. El trámite se realizará directamente por el Líder de PQRSFD.
- **Denuncia:** Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida.

En aquellos eventos en los cuales la solicitud exprese un término diferente al establecido anteriormente, se deberá dar respuesta en el mismo.

Articulación de tiempos entre unidades:

En algunos eventos es posible que una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia deba articular información de diferentes unidades académicas y administrativas, generando en ellas un esfuerzo adicional de consecución de la información, articulación de la misma y elaboración de una respuesta completa para ser enviada al solicitante.

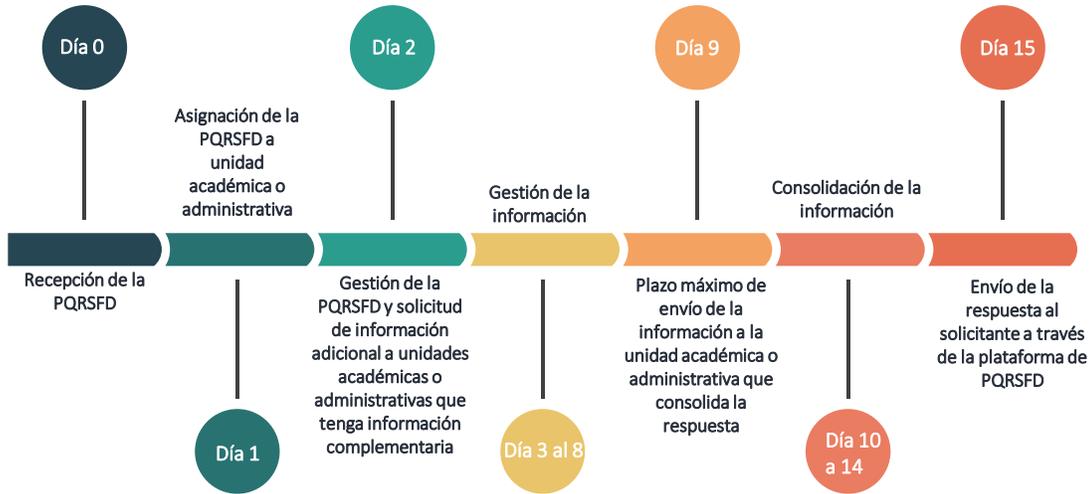
En estos casos, cada unidad académica y administrativa que tenga una participación en la respuesta tendrá los siguientes tiempos para enviar la información a la unidad que la está consolidando y tramitando:

Secretaría General de la Seccional - Rectoría

Calle 18 #118-250 Av. Cañasgordas, Cali-Colombia
Vigilada Mineducación - E-Mail: prvernaza@javerianacali.edu.co

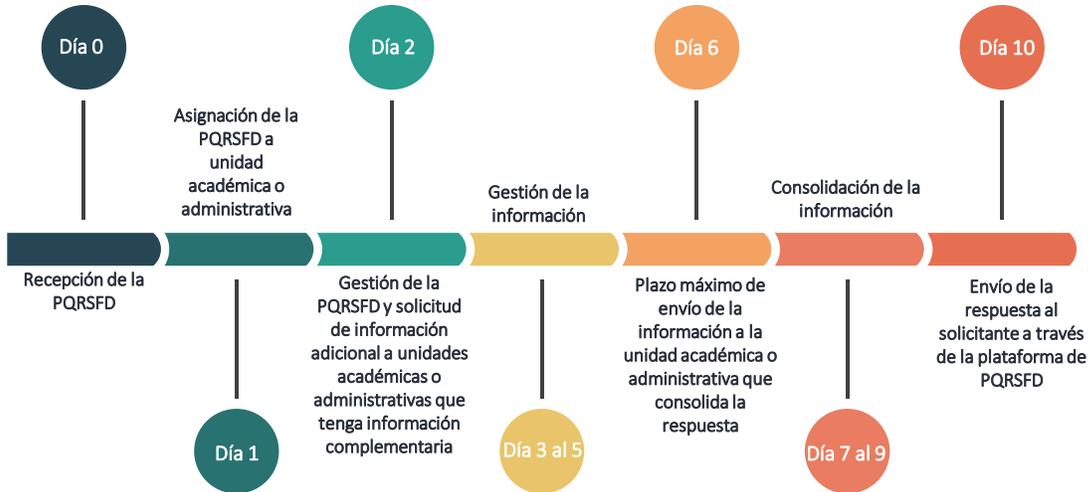
a) Cuando el término sea de quince (15) días hábiles:

La unidad tendrá **máximo nueve (9) días hábiles** para enviar la información a la unidad que consolida la respuesta



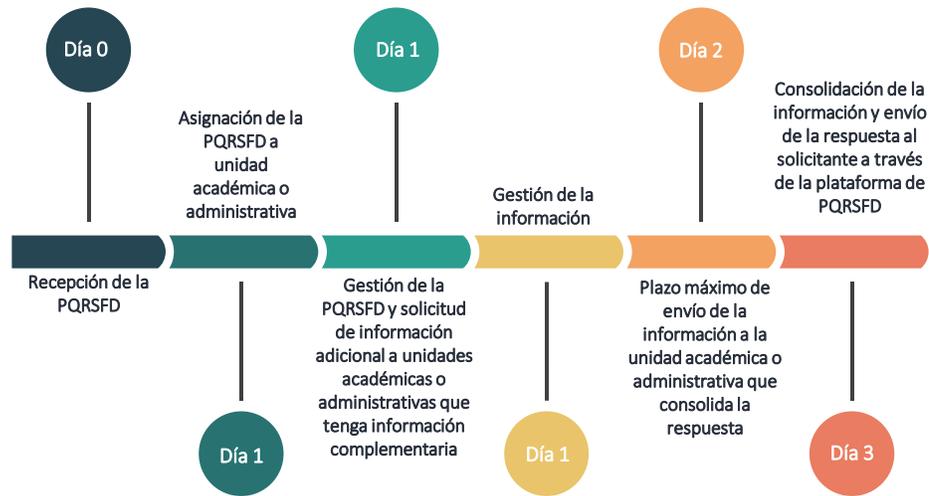
b) Cuando el término sea de diez (10) días hábiles:

La unidad tendrá un **máximo de seis (6) días hábiles** para enviar la información a la unidad que consolida la respuesta.



c) Cuando el término sea de tres (3) días hábiles:

La unidad tendrá un **máximo de un (1) día hábil** para enviar la información a la unidad que consolida la respuesta



d) Cuando el término sea de menos de tres (3) días hábiles:

La unidad tendrá un máximo de **ocho (8) horas** a partir del recibido, para enviar la información a la unidad que consolida la respuesta.

Nota: Es importante tener en cuenta que no se debe esperar hasta el último día del plazo. Si se tiene la respuesta consolidada previamente, se debe avanzar con la misma.

Incumplimiento en la respuesta dentro de los términos establecidos:

El incumplimiento de una respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia genera un riesgo de tipo sancionatorio para la Universidad.

Por lo tanto, y como se expresa en el Reglamento Interno de Trabajo, de no generarse una respuesta oportuna a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, esto es, dentro de los términos aquí establecidos, o en aquellos establecidos por el ente de control o entidad externa, se considerará adelantar un proceso disciplinario.

Cordialmente,

Pablo Rubén Vernaza Gómez
Secretario General de la Seccional

CC. P. Vicente Durán Casas S.J., Rector de la Seccional Cali de la Universidad.

Secretaría General de la Seccional - Rectoría

Calle 18 #118-250 Av. Cañasgordas, Cali-Colombia
Vigilada Mineducación - E-Mail: prvernaza@javerianacali.edu.co