	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: P-AC-03	
		Proceso: Aseguramiento de la Calidad	
		Fecha aprobación: 23-02-2026	
		Versión: 02	Página 1 de 6

1. Objetivo


Definir los lineamientos para la adecuada recepción, registro, clasificación, análisis, atención, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentadas ante la Institución Universitaria Colombo Americana – ÚNICA, por parte de ciudadanos, entes de control, estudiantes, egresados, docentes, personal administrativo y demás colaboradores de la Institución.

2. Alcance

Aplica para todas las áreas administrativas y académicas de ÚNICA. El procedimiento se desarrolla desde la recepción de la PQRSFD hasta su respuesta y archivo final, integrando acciones de mejora a la gestión institucional.

3. Definiciones

- **Petición:** Es el derecho que tiene toda una persona natural o jurídica, pública o privada, de presentar solicitudes respetuosas de información, consulta o actuación ante ÚNICA y obtener una respuesta oportuna y de fondo frente a asuntos de interés general o particular. Para efectos de seguimiento y gestión, las peticiones se clasifican en:
 - **Petición de documentos:** Solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el propósito de obtener copias o reproducciones de documentos que reposen en ÚNICA, conforme a la normatividad vigente.
 - **Petición de información:** Solicitud mediante la cual una persona natural o jurídica, pública o privada requiere información, reportes le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de ÚNICA.
 - **Petición de entes de control:** Requerimiento formulado por autoridades u organismo de control, con el fin de obtener información, reportes o documentos relacionados con la gestión institucional. Se consideran, entre otros, el Ministerio de Educación Nacional, las Secretarías de Educación, el ICETEX y la DIAN.
 - **Otro tipo de Petición:** Solicitudes que, por su naturaleza, no se clasifican como petición de información, de petición de documentos o de Ente de control.
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica, con respecto de la conducta, actuación u omisión del personal administrativo o académico de ÚNICA en el ejercicio de sus funciones.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica frente a una decisión, actuación, omisión o forma de prestación de los servicios institucionales que se considera inadecuada, inoportuna o contraria a las condiciones informadas, con el propósito de que sea revisada y se adopten las medidas correspondientes.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, recomendación, propuesta o iniciativa orientada al mejoramiento de los servicios, procesos o gestión institucional.
- **Denuncia:** Comunicación mediante la cual se informa presuntas irregularidades, conductas contrarias a la ley o a los valores institucionales y principios pedagógicos, incluyendo aquellas que vulneren la integridad, la dignidad o el marco ético de ÚNICA.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: P-AC-03	
		Proceso: Aseguramiento de la Calidad	
		Fecha aprobación: 23-02-2026	
		Versión: 02	Página 2 de 6

- **Felicitación:** Expresión de reconocimiento o satisfacción frente a la calidad de los servicios, la atención o la gestión institucional.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que presenta una PQRSFD ante ÚNICA.

4. Normas y Políticas:


- **Ley 1755 de 2015:** regula el Derecho Fundamental de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **Constitución Política de Colombia (Artículo 23):** reconoce el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener respuesta oportuna.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional mediante la cual se garantiza el acceso a la información pública y se establecen las obligaciones de las entidades frente a su divulgación.
- **Ley 1581 de 2012:** Ley de Protección de Datos Personales (Habeas Data), establece el régimen general de protección de datos personales y regula el tratamiento de la información personal en el marco de las solicitudes y peticiones ciudadanas.
- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece reglas generales sobre el procedimiento administrativo y sigue siendo aplicable en lo no regulado expresamente por la Ley 1755 de 2015, que desarrolló de manera específica el Derecho Fundamental de Petición.

Este procedimiento se articula con la identidad institucional y con las siguientes políticas:

- Reglamento Estudiantil
- Reglamento Docente
- Reglamento Interno de Trabajo
- Política para el Tratamiento de Datos Personales
- Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Código de Buen Gobierno

5. Lineamientos

- El Área de Planeación y Aseguramiento de la Calidad realizará el control y seguimiento a la gestión de las PQRSFD, con fines de evaluación institucional, identificación de oportunidades de mejora y formulación de planes de mejoramiento cuando haya lugar, sin que este seguimiento sustituya la responsabilidad operativa de las áreas encargadas del trámite y respuesta de los casos.
- Las PQRSFD serán gestionadas por el área, dependencia o proceso al cual corresponda el asunto, de acuerdo con su naturaleza y clasificación, quien deberá dar el trámite correspondiente y emitir respuesta conforme a lo establecido en el procedimiento institucional vigente, garantizando el cumplimiento de los términos, criterios y actividades allí definidos.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: P-AC-03	
		Proceso: Aseguramiento de la Calidad	
		Fecha aprobación: 23-02-2026	
		Versión: 02	Página 3 de 6

6. Descripción de las Actividades

6.1. Recepción


- El peticionario presenta la PQRSFD por cualquier los canales habilitados:
 - www.unica.edu.co / Solicita información personalizada
 - Formulario PQRSFD: <https://1zx.f51.myftpupload.com/formulariodepqrs/>: Formato para el Registro de PQRSFD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
 - info@unica.edu.co / dir.juridica@unica.edu.co / rectoria@unica.edu.co
 - Atención presencial Oficina Calle 19 # 2ª-49
 - Celular: 314 4196996 o el que se tenga publicado en la página web.
- Para la radicación de PQRSFD El peticionario brinda la información relacionada con su nombre, el área al que va dirigida la solicitud, objeto de la petición, razones, adjuntar documentos cuando se requiera y demás que considere relevante.
- Si la solicitud de PQRSFD es presencial se ofrece trato amable, escucha activa y orientación y se procede a diligenciar en la página los datos del peticionario para activar la ruta.

6.2. Registro y radicación

- Si la persona natural o jurídica presenta el Derecho de Petición (DP) a través de la página web de PQRS, una vez oprima la opción “Enviar” recibirá un correo electrónico en la dirección reportada, confirmando la radicación. Para efectos de consulta y seguimiento, se solicitará al peticionario la fecha en la que se generó el PQRS.

6.3. Clasificación y Asignación

- Si la solicitud ingresa por el canal de información de ÚNICA, se reenvía el correo al área encargada con copia a la Dirección de Planeación y Aseguramiento de la Calidad: dir.calidad@unica.edu.co y la Asistente Administrativa: secretaria@unica.edu.co.
- Si la solicitud ingresa por el canal de PQRSFD el peticionario selecciona el área al que va remitida la petición. En caso de que fuera mal asignada la Dirección de Planeación y Aseguramiento de la Calidad o la Asistente Administrativa reenviará el correo al área encargada.
- La Asistente Administrativa ingresa la información en el Listado de Requerimientos - PQRSFD F-AC-04, identificando el código de la solicitud, el nombre del peticionario, la petición, el área asignada, si requiere respuesta o no.
- Si en el presente procedimiento no se encuentra la orientación necesaria para atender un requerimiento se deberá remitir a la normatividad definida en el ítem 4 y definir la ruta de respuesta con la Dirección de Planeación y Aseguramiento de la Calidad.


	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: P-AC-03	
		Proceso: Aseguramiento de la Calidad	
		Fecha aprobación: 23-02-2026	
		Versión: 02	Página 4 de 6

6.4. Análisis y tiempos de respuesta

El área encargada analiza, solicita información y estructura la respuesta a la solicitud según los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015 y descritos a continuación:

Tipo	Descripción	Término de respuesta
Petición de información de un ciudadano	Es el Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, pública o privada de presentar solicitudes respetuosas de información y/o consulta a ÚNICA y obtener pronta resolución, frente a situaciones de interés general o particular. Pueden ser: Colaboradores, estudiantes, egresados y ciudadanos en general.	10 días hábiles peticiones de información 15 días hábiles peticiones generales 30 días hábiles para peticiones que requieren de consulta o emisión de conceptos de otras autoridades.
Petición de documentos	Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en ÚNICA	10 días hábiles peticiones de información 15 días hábiles peticiones generales
Otro tipo de Peticiones	Cuando la solicitud no aplica para petición de información o petición de documentos o Petición de Ente de control, se registra Otro tipo de Peticiones	15 días hábiles peticiones generales
Queja	Es la manifestación verbal o escrita de inconformidad o insatisfacción que presenta un usuario por presuntas conductas no deseables del personal administrativo y académico de la Institución.	15 días hábiles
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios prestados por ÚNICA. El objetivo del reclamo es que se revise el motivo de su inconformidad y se adopte una decisión.	15 días hábiles
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de ÚNICA	15 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades administrativas o académicas de la institución de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación.	15 días hábiles
Felicitación	Expresión de aprobación por uno o varios servicios prestados por la Institución.	15 días hábiles

- Si la solicitud está relacionada con información reservada o amparada por la ley, se le dará respuesta dentro del marco de protección de datos personales y la Política Gestión de Seguridad de la Información.
- Demás consideraciones especiales que no se encuentren en este procedimiento se deberá remitir la Ley 1755 de 2015 o demás normas que la reemplacen o complementen.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: P-AC-03	
		Proceso: Aseguramiento de la Calidad	
		Fecha aprobación: 23-02-2026	
		Versión: 02	Página 5 de 6

6.5. Solicitudes incompletas:

- Si la solicitud está incompleta, se le informará al peticionario dentro de los siguientes 10 días calendario siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
- A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

6.6. Respuesta al peticionario

- El área encargada de atender la solicitud, valida los tiempos y procura una respuesta con claridad, empatía y orientación.
- El colaborador emite la respuesta por el canal registrado por el peticionario con copia a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y a la Asistente Administrativa.
- Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- Vencidos los términos establecidos en este procedimiento, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el colaborador que tiene el PQRSFD asignado envía correo informando al peticionario, a la Dirección de Planeación y Aseguramiento de la Calidad y a la Asistente Administrativa.

6.7. Seguimiento al caso reportado.


- La Asistente Administrativa realizará seguimiento a los casos presentados, velando por el cumplimiento de los plazos definidos en este documento.

6.8. Cierre del caso

- La Asistente Administrativa archiva la información de la PQRSFD teniendo en cuenta que se crea una carpeta para PQRSFD por año, que contiene las solicitudes, soportes y respuestas asociadas al número consecutivo (por orden de llegada):
- La carpeta general será denominada como: 1010.22.01 Derechos de Petición
- Dentro de esta carpeta se creará la 1010.22.01 aaaa, por ejemplo 1010.22.01 2026 Derechos de Petición.
- Los archivos tanto de solicitud, respuesta o soporte del PQRSFD se guardan en PDF y se identifican con la fecha de generación del documento, el consecutivo que se lleva en el F-AC-04 Listado de Requerimientos PQRSFD y si es una solicitud, una respuesta o un soporte del Derecho de Petición, esto conforme con la codificación definida en las directrices de Tablas de Retención Documental.

aaaammdd + espacio + No.## + espacio + Nombre del Documento

Por ejemplo:

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: P-AC-03	
		Proceso: Aseguramiento de la Calidad	
		Fecha aprobación: 23-02-2026	
		Versión: 02	Página 6 de 6

- 20260107 No.1 Solicitud DP
- 20260114 No.1 Soporte DP
- 20260114 No.1 Respuesta DP
- 20260122 No.2 Solicitud DP
- 20260211 No.2 Soporte DP
- 20260211 No.2 Respuesta DP

6.9. Mejora continua

La información derivada del proceso de PQRSFD, según aplique, puede generar una acción de mejora la cual se incluirá el Plan de Mejoramiento Institucional.

7. Control de Cambios

Fecha del Cambio	Versión	Detalle del cambio
12 de febrero de 2021	01	Elaboración primera vez
23 de febrero de 2026	02	Ajuste al procedimiento, nuevas directrices para su atención, registro y seguimiento.

* Nota: Las impresiones de este documento son copias no controladas.

8. Revisión y Aprobación

Revisó Documento	Aprobó Documento
<i>Firma en Original</i> Dirección de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<i>Firma en Original</i> Rectoría