

## OFICIO SOLICITUD DE PRÓRROGA

CUANDO NO SEA POSIBLE RESOLVER LA PETICIÓN EN LOS TÉRMINOS INICIALMENTE ESTABLECIDOS, DEBIDO A DIVERSAS CIRCUNSTANCIAS O GESTIONES NECESARIAS, LA DEPENDENCIA COMPETENTE DEBERÁ ELABORAR UN OFICIO DIRIGIDO AL PETICIONARIO CON COPIA AL CORREO DE QUEJASRECLAMOS@UNICAUCA.EDU.CO EN DONDE SE EXPONGAN LOS MOTIVOS Y ARGUMENTOS QUE SUSTENTEN LA PRÓRROGA QUE LE CONFIERE LA LEY, LA CUAL PODRÁ SER MÁXIMO POR OTRO TÉRMINO IGUAL AL INICIALMENTE PREVISTO.

## OFICIO DE TRASLADO

SE PRODUCE CUANDO SE HA AGOTADO LA COMPETENCIA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA A LA CUAL INICIALMENTE SE RE DIRECCIONÓ EL DERECHO DE PETICIÓN, QUEDANDO PUNTOS FALTANTES POR RESOLVER POR OTRA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA O SIMPLEMENTE PORQUE LA DEPENDENCIA NO ES COMPETENTE PARA DAR RESPUESTA AL ASUNTO.

POR CONSIGUIENTE SE ELABORA UN OFICIO TRASLADANDO EL DERECHO DE PETICIÓN A LA DEPENDENCIA QUE ESTIMEN COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO LA SOLICITUD, ENVÍANDO COPIA DEL TRASLADO AL CORREO DE QUEJASRECLAMOS@UNICAUCA.EDU.CO

## COMUNICACIÓN DE DESISTIMIENTO

EN LOS CASOS DONDE SEA NECESARIO QUE EL PETICIONARIO APORTE DOCUMENTOS O REALICE ALGÚN PAGO, SE LE DARÁ UN TÉRMINO MÁXIMO DE UN MES. VENCIDO EL TÉRMINO, SIN LA PRESENTACIÓN DEL REQUERIMIENTO SE DEBERÁ COMUNICAR AL PETICIONARIO MEDIANTE OFICIO EL ORIGEN DEL DESISTIMIENTO TÁCITO, Y ENVIAR COPIA AL CORREO DE QUEJASRECLAMOS@UNICAUCA.EDU.CO PARA SER DESCARGADA DEL SISTEMA DE PQRSF Y EXTINGUIR LA RESPONSABILIDAD DE OTORGAR RESPUESTA DE FONDO.

## OFICIO DE RESPUESTA PARCIAL

ES UN OFICIO DIRIGIDO AL PETICIONARIO CON COPIA AL CORREO DE QUEJASRECLAMOS@UNICAUCA.EDU.CO Y SE DA CUANDO SE HAN RESUELTO CIERTOS PUNTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN, (EL CUAL NO SE HA RESUELTO DE FONDO) YA SEA PORQUE LO HARÁ OTRA DEPENDENCIA O SE SURTIRÁ UN PROCEDIMIENTO. ESTE OFICIO NO IMPLICA UNA PRÓRROGA DEL TÉRMINO INICIAL, A MENOS QUE SE SOLICITE EN EL MISMO.

## OFICIO DE RESPUESTA DE FONDO

EL OFICIO DE RESPUESTA DE FONDO CONTIENE LA RESOLUCIÓN DE CADA UNA DE LAS PETICIONES, EL CUAL DEBE DIRIGIRSE SIEMPRE AL PETICIONARIO Y ENVIAR COPIA DEL MISMO AL CORREO DE QUEJASRECLAMOS@UNICAUCA.EDU.CO DE ESTA MANERA SE GARANTIZA EL DERECHO FUNDAMENTAL QUE TIENEN TODOS LOS CIUDADANOS DE PRESENTAR PETICIONES RESPETUOSAS ANTE LAS AUTORIDADES POR INTERÉS GENERAL O PARTICULAR, AUMENTANDO ASÍ LA SATISFACCIÓN AL USUARIO Y PRESTANDO UN ÓPTIMO SERVICIO COMO INSTITUCIÓN.

## INFORMACIÓN

**CORREO:**

**QUEJASRECLAMOS@UNICAUCA.EDU.CO**

**TEL: 602 820 99 00 EXT. 1107**

# PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Universidad  
del Cauca

## MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

ARTÍCULO 23

LEY 1437 DE 2011

LEY ESTATUTARIA 1755 DE 2015

RESOLUCIÓN RECTORAL 141 DE 2019

## CANALES DE RECEPCIÓN

- **POR ESCRITO-RADICACIÓN :**  
**CALLE 5 #4-70 1 PISO**
- **CORREO ELECTRÓNICO :**  
**QUEJASRECALMOS@UNICAUCA.EDU.CO**
- **PAGINA WEB INSTITUCIONAL :**  
**HTTPS://WWW.UNICAUCA.EDU.CO/VERSIONP/INFORMACION-Y-AYUDAS/QUEJAS-Y-RECLAMOS**
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS :**  
**UBICADOS EN 30 DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD**

## TÉRMINOS DE RESPUESTA

- ✓ **PETICIONES: 15 DÍAS HÁBILES**
- ✓ **QUEJAS: 15 DÍAS HÁBILES**
- ✓ **RECLAMOS: 15 DÍAS HÁBILES**
- ✓ **SUGERENCIAS: 15 DÍAS HÁBILES**
- ✓ **FELICITACIONES: SE DEBE SOCIALIZAR CON EL EQUIPO DE TRABAJO COMO UN INCENTIVO A LA LABOR DESEMPEÑADA.**

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN: 10 DÍAS HÁBILES**
- **CONSULTA: 30 DÍAS HÁBILES, PERMITE A UN CIUDADANO SOLICITAR A UNA AUTORIDAD PÚBLICA QUE BRINDE UN CONCEPTO SOBRE LAS MATERIAS QUE ESTÁN A SU CARGO.**
- **LAS SOLICITUDES SOBRE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA FINANCIERA: 25 DÍAS HÁBILES**
- **LAS SOLICITUDES SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD: 5 DÍAS HÁBILES**



**PETICIONES,  
QUEJAS,  
RECLAMOS,  
SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES**

## CLASES DE OFICIO DE RESPUESTA Y DE TRÁMITE A LAS PQRSF

- **OFICIO SOLICITUD DE PRÓRROGA**
- **OFICIO DE TRASLADO**
- **COMUNICACIÓN DE DESISTIMIENTO**
- **OFICIO DE RESPUESTA PARCIAL**
- **OFICIO DE RESPUESTA DE FONDO**

**REGLA GENERAL : EN EL ASUNTO SIEMPRE SE DEBE INDICAR EL TIPO DE OFICIO Y NUMERO DE VENTANILLA UNICA CON EL CUAL FUE REMITIDO EL DERECHO DE PETICIÓN**

