

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la radicación, gestión y tratamiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS o FELICITACIONES (PQRSDF) del Politécnico Grancolombiano haciendo uso los canales de atención establecidos por la Institución, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones concordantes y contar siempre con evidencias de ejecución para la defensa técnica.

## 2. ALCANCE

El presente documento aplica para todas las partes interesadas en formular PQRSDF ante el Politécnico Grancolombiano y para todas las etapas del proceso.

## 3. DEFINICIONES

- a. **Asesores de servicio:** Grupo de funcionarios que orientan a los estudiantes en los procesos institucionales y aseguran la atención de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Institución, con el fin de mantener y mejorar el índice de satisfacción de servicio.
- b. **Consejeros académicos:** Grupo de funcionarios que orientan a los estudiantes para que elijan la mejor opción en el proceso de inscripción de materias y horarios, y realizan actividades de refuerzo académico, con el fin de que logren finalizar sus estudios y evitar la deserción.
- c. **Asesores de CSU:** Grupo de funcionarios que atienden a los estudiantes en los distintos Centros de Servicio Universitario, guían en los procesos institucionales y reciben y radican las solicitudes de estudiantes y terceros, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Institución con el fin de mantener y mejorar el índice de satisfacción de servicio.
- d. **Notificaciones judiciales:** Comunicaciones remitidas por cualquier despacho judicial o entidad pública para efectos judiciales o administrativos.
- e. **Concepto:** Criterio de orientación y lineamiento jurídico expedido por la Jefatura de PQR que tiene carácter vinculante para sus destinatarios. Es de obligatorio cumplimiento.
- f. **PQRSDF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.
- g. **Petición o Derecho de Petición.** Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades. Se entiende que la persona hace uso del derecho de petición cuando eleva una solicitud ante las autoridades. No necesario invocar que eleva la solicitud en virtud del artículo 23 de la Constitución Nacional para que se entienda que es un Derecho de Petición.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

- h. Queja:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Manifestación de no conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento por deficiencia en la atención o el servicio al usuario.
- i. Reclamo:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Manifestación de no conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento con el producto o servicio adquirido.
- j. Sugerencia:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Proposición, idea o propuesta que las partes interesadas presentan con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Institución.
- k. Denuncia:** Notificación que se hace a las autoridades de la institución cuyo objeto es señalar que alguien es el autor de una falta contra el Código de Buen Gobierno del Politécnico Gran Colombiano. Para tal efecto, las denuncias se tramitan a través de la plataforma denominada ETHICSPPOINT.
- l. Felicitación:** Manifestación que utilizan las partes interesadas para expresar su satisfacción frente a los servicios de la Institución.
- m. Consulta:** Es una modalidad del Derecho de Petición. Solicitud de que la Institución exprese su opinión o su concepto en relación con las materias a su cargo. En virtud del artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- n. Requerimientos judiciales o administrativos:** Son aquellos oficios provenientes de entidades públicas, con indicaciones claras de dar, hacer, o no hacer. Son de obligatorio cumplimiento y se someten a los términos que en el oficio se disponga
- o. Grupo de interés:** Persona natural o jurídica que pueda verse afectada positiva o negativamente por la actividad de la Institución. Estos son: estudiantes, asociaciones y graduados, colaboradores: directivos, profesores de planta, cátedra y tutoría, profesores por honorarios (posgrados, formación empresarial, educación no formal) y administrativos, proveedores: contratista, CSU aliado, concesiones, órganos de gobierno: órganos de dirección y control, sociedad: comunidades (entorno, localidades), entidades sin ánimo de lucro, entidades gubernamentales con las que desarrollemos convenios, gremios de primer y segundo nivel y sector productivo (empresas), e instituciones de educación media y superior, nacionales e internacionales, con las que desarrollemos convenios.
- p. Estudiante:** De conformidad con el artículo 29 del Reglamento Académico y Disciplinario, es estudiante de la Institución aquella persona con matrícula vigente. Esta, le otorga el derecho a cursar el programa de formación previsto para el respectivo período académico.
- q. Egresado:** Persona que adelantó semestres en la Institución, pero que no se graduó en la institución.
- r. Graduado:** Persona que adelantó sus estudios en la institución y recibió el título correspondiente en el Politécnico Gran Colombiano.
- s. Tercero Interesado:** Cualquier persona natural o jurídica que no es estudiante, (padre de familia, abogado, representante, entidad pública, etc.) pero que requiere información a cargo de la institución.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

- t. **Código de Buen Gobierno:** Herramienta en la que están contenidos los principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control, orientados a instaurar, promover, fortalecer, reforzar y garantizar una cultura basada en actuaciones éticas, íntegras, transparentes y eficientes, para asegurar que su comunidad y las personas con las que se tiene relación adopten estas prácticas, respondan y evidencien una excelente gestión en cada una de las actividades desarrolladas en la Institución.
- u. **Plataforma FILENET:** a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que no ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS y los requerimientos judiciales o administrativos
- v. **Plataforma CRM:** a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS

#### 4. RADICACIÓN, GESTIÓN Y TRATAMIENTO

##### 4.1 RESPONSABLES

- a. **Gerente de Servicio:** Responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su cumplimiento y aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo, a saber:
- Formulario Web
  - Redes sociales
  - Chat en línea
  - Autogestión Smart Campus
  - Línea de atención en Bogotá: 7440740
  - Línea de atención en Medellín: 6040200
  - Línea de atención en el resto del país sin costo: 018000180779.
  - Punto presencial en el campus: CSU CAMPUS
  - Punto presencial: En cualquiera de los Centros de Servicio Universitario (CSU) en el país
- b. **Gerente de Matrícula:** Responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su cumplimiento y aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo, a saber:
- Punto presencial: En cualquiera de los Centros de Servicio Universitario (CSU) en el país.
- c. **Coordinador de Gestión Documental:** Responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su cumplimiento y aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo, a saber:

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N.º 3-00 Este
  - Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20
  - Correo de notificaciones judiciales: [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co).
- d. **Asesores de servicio y consejeros académicos:** Son los responsables de recibir solicitudes de estudiantes y asignarles número de radicado por creación de caso vía CRM.
- e. **Funcionarios de la Institución:** Son los responsables de aportar elementos para respuesta por asignación de competencia.
- f. **Asesores de servicio:** Son los responsables de proyectar respuestas si se trata de solicitudes, sugerencias o felicitaciones y de notificar las respuestas de todas las PQRSDF.
- g. **Secretario general:** Es el responsable de proyectar respuestas si se trata de derecho de petición, queja o reclamo, o a quien delegue para tal efecto. Es el responsable de proyectar respuestas si se trata de requerimientos judiciales.

## 4.2 CONDICIONES

### 4.2.1. GENERALES

- a. Las PQRSDF pueden ser presentadas por cualquier ciudadano ante el Politécnico Gran Colombiano, tal como lo prevé el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. Es decir, sin importar que sea de un grupo de interés interno: estudiantes, graduados, egresados o funcionarios; o externo: proveedores, contratistas, entes gubernamentales, empresas privadas; o cualquier ciudadano en calidad de tercero interesado, la Institución cuenta con los canales adecuados para recibir sus solicitudes.
- b. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- c. Toda PQRSDF debe contar con un número de radicación para que sea contestada por las áreas competentes. Este número de radicado únicamente es asignado cuando la solicitud se ha tramitado a través de los canales autorizados.
- d. La institución cuenta con dos plataformas internas a través de las cuales se centralizan las PQRSDF.
- e. Estas plataformas son: **Plataforma FILENET**; a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que NO ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS, y **Plataforma CRM**: a través de la cual se centralizan las PQRSDF radicadas por los remitentes que ostenten la calidad de ESTUDIANTES, EGRESADOS O GRADUADOS
- f. Los docentes pueden tratar los temas propios del proceso académico con sus estudiantes vía correo electrónico -particularidades, lineamientos o aclaraciones acerca de los trabajos y actividades-, pero

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

toda PQRSDF que se derive de esa interacción, se debe radicar, o en su defecto, remitir por los canales oficiales.

- g.** Si el peticionario cuenta con una respuesta de la Institución, debe leer su contenido, verificando si se impartieron expresas indicaciones, tales como: enviar soportes, documentos o respuestas y se deben enviar por un canal autorizado indicando el número de radicado asignado a la solicitud inicial.
- h.** Sobre las consultas acerca de datos sensibles: Si el remitente requiere consultar información de un estudiante o funcionario, es importante recordar que, para tratar datos sensibles, es requisito *sine qua non* (salvo las excepciones habidas en la Ley 1266 de 2008) que aporte junto con la solicitud de verificación la autorización suscrita por el titular, con las formalidades previstas en la Ley 1266 de 2008 en la que se evidencie la facultad expresa para acceder a esa información.
- i.** Todo funcionario que
- j.** Cualquier vacío en las disposiciones del presente Manual se llenará con las normas que regulen casos análogos. A falta de estas, la institución determinará la forma de realizar los actos procesales con observancia de los principios constitucionales y los generales del Derecho, procurando hacer efectivo el derecho sustancial.

#### **4.2.2 SOBRE LA RADICACIÓN**

- a.** Una PQRSDF se entiende radicada cuando (i) se recibe por un canal autorizado para este fin y (ii) se le asigna un número de radicado.
- b.** Si no ha recibido un serial es porque no se tramitó correctamente, y, en consecuencia, no está radicada. En ese caso, en concordancia con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, quien recibe la solicitud debe remitirla al correo interno para asignación de radicado (Ver 4.2.3 literales b, c, d, e) para que el remitente pueda obtener respuesta por parte de la Institución.
- c.** No es posible radicar PQRSDF por canales no oficiales puesto que estos no permiten la asignación de un serial.
- d.** Por lo anterior, el uso de los canales autorizados para la gestión y tratamiento de PQRSDF es obligatorio, bien sea por envío directo por parte de los peticionarios, o por remisión interna.
- e.** No obstante lo anterior, si el interesado envía una PQRSDF por canales no oficiales, quien la reciba debe remitirla internamente hasta que llegue al competente.
- f.** Así las cosas, la remisión por competencia para ingreso formal en la institución implica una demora de hasta dos (2) días en la radicación, esto, por la remisión interna que debe hacer quien la recibe por un canal no autorizado para este fin.
- g.** En tal virtud se recomienda a los peticionarios radicar las PQRSDF por los canales autorizados para mayor celeridad en la resolución de su inconveniente.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

- h. El listado de canales autorizados actualizados podrán encontrarlos en el link [https://www.poli.edu.co/sites/default/files/canales\\_oficiales\\_de\\_comunicacion.pdf](https://www.poli.edu.co/sites/default/files/canales_oficiales_de_comunicacion.pdf)

#### **4.2.3. SOBRE LA REMISIÓN POR COMPETENCIA PARA RADICACIÓN**

- a. Los funcionarios, docentes, o personal administrativo del Politécnico Grancolombiano que reciban una PQRSDF por cualquier canal distinto a los autorizados para radicación (Ver [https://www.poli.edu.co/sites/default/files/canales\\_oficiales\\_de\\_comunicacion.pdf](https://www.poli.edu.co/sites/default/files/canales_oficiales_de_comunicacion.pdf) ) deberán remitirla por competencia, en el término máximo de DOS (2) DÍAS HÁBILES, al canal interno para asignación de radicado.
- b. Hay dos canales de remisión interna para asignación de radicado: correo [pqr@poligran.edu.co](mailto:pqr@poligran.edu.co) y correo [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co)
- c. Dependiendo de quien sea el remitente, el funcionario que recibe la petición deberá enviar la PQRSDF a un correo u otro.
- d. Si el remitente es un estudiante, egresado o graduado, deberá remitir por competencia al correo [pqr@poligran.edu.co](mailto:pqr@poligran.edu.co)
- e. Si el remitente NO es un estudiante, egresado o graduado, deberá remitir por competencia al correo [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co)
- f. En consonancia con la Ley 1755 de 2015 los términos para responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

#### **4.2.4. SOBRE LA RESPUESTA**

- a. La respuesta oficial a PQRSDF la debe generar el área de Servicio de la Institución o la Secretaría General, según corresponda, a efectos de centralizar el proceso. Ninguna otra área está autorizada para emitir respuestas a PQRSDF.
- b. La respuesta oficial a PQRSDF debe construirse con la información que provea el área responsable de cada proceso.
- c. De conformidad con lo anterior, la responsabilidad de los funcionarios, docentes, o personal administrativo del Politécnico Grancolombiano es presentar sus aportes para la respuesta a las PQRSDF por CRM o al correo de la Secretaría General, cuando ésta así lo solicite.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

#### 4.2.5. PROHIBICIONES Y OBLIGACIONES

- a. Es obligación de todos los funcionarios, proveedores, contratistas, cesionarios o cualquier otro tercero que tenga relación contractual con la institución, acatar lo aquí dispuesto.
- b. Sobre la base de las anteriores consideraciones, ningún funcionario de la Institución debe invitar a los estudiantes o terceros a enviar PQRSDF a las direcciones electrónicas corporativas, de directivos o funcionarios, sino a los canales oficiales para este fin, esto, para impedir la pérdida de trazabilidad de la información, y la demora en la atención del caso derivada de la obligación del destinatario de adelantar la remisión por competencia para formalizar el ingreso de la petición.
- c. Sobre los requerimientos judiciales: Si un funcionario, proveedor o contratista recibe cualquier requerimiento de orden judicial o administrativo que le atañe al Politécnico Gran Colombiano, deberá reenviarlo inmediatamente al correo [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co)
- d. Incentivar o desarrollar conductas que contravengan lo plasmado en este Manual dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, pudiendo llegar a ser causal de terminación unilateral del contrato de trabajo en aquellos casos en los que se causen perjuicios a la Institución.

#### 4.2.6. SANCIONES

- a. Es obligación de los trabajadores y contratistas del Politécnico Gran Colombiano cumplir con las obligaciones y prohibiciones establecidos en la Política de PQRSDF y el Manual para la Radicación, Gestión y tratamiento de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 52 y numeral 13 del artículo 54 del Reglamento Interno de Trabajo.
- b. El incumplimiento de esos lineamientos dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, pudiendo llegar a ser causal de terminación unilateral del contrato de trabajo en aquellos casos en los que se causen perjuicios a la Institución.

### 4.3 TÉRMINOS PARA CONTESTAR

Según la Ley 1755 de 2015, los términos para dar respuesta a las PQRSDF serán los siguientes:

- a. Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  - Respuesta a petición: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
  - Respuesta a queja: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
  - Respuesta a reclamo: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
  - Respuesta a sugerencia: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACIÓN, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

- Respuesta a felicitación: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.

**b.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Si la petición es de información: diez (10) días hábiles a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
- Si la petición es de consulta: treinta (30) días hábiles a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Por su parte, los Requerimientos judiciales o administrativos, que son aquellos oficios provenientes de entidades públicas, con indicaciones claras de dar, hacer, o no hacer, se someten a los términos que en el oficio se disponga o, en su defecto, en la norma que prevea su realización.

#### 4.4 CANALES DE ATENCIÓN PARA RADICACIÓN

Se debe hacer uso de alguno de los siguientes canales de atención para la radicación de PQRSDF:

**a. Si el remitente es estudiante, egresado, graduado:**

**Canal Virtual**

- Formulario Web
- Autogestión Smart Campus
- Redes sociales
- Chat en línea

**Canal Telefónico**

- Línea de atención en Bogotá: 7440740
- Línea de atención en Medellín: 6040200
- Línea de atención en el resto del país sin costo: 018000180779.

**Puntos Presenciales**

- CSU: Cualquiera de los Centros de Servicio Universitario (CSU) del país
- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20
- Punto presencial en Sede Campus

**b. Si el remitente NO es estudiante, egresado, graduado:**

**Canal Virtual**

- Correo electrónico [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co).

**Puntos Presenciales**

- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20



<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

Se debe hacer uso de alguno de los siguientes canales de atención para la radicación de Requerimientos judiciales o administrativos y notificaciones judiciales

**Canal Virtual**

- Correo electrónico [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co).

**Puntos Presenciales**

- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N° 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20

No obstante, para efectos de actualización, el listado de los canales actualizado reposará en el siguiente link: [https://www.poli.edu.co/sites/default/files/canales\\_oficiales\\_de\\_comunicacion.pdf](https://www.poli.edu.co/sites/default/files/canales_oficiales_de_comunicacion.pdf)

## 5. GESTIÓN DE PQRSDF

### a. TRÁMITE DE PQRSDF

- Recibir la petición
- Revisar que la petición se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, De no ser así, en el acto de recibo el encargado deberá indicar al peticionario los que faltan.
- Si este insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- Revisar que incluya dirección de notificaciones, de no tenerla, se debe solicitar su inclusión. Si se trata de queja anónima, deberá indicársele que será notificado por edicto en la cartelera de notificaciones del Politécnico Gran Colombiano.
- Establecer claramente, en la caja de descripción, lo manifestado por el estudiante y su pretensión, así como los datos de apoyo pertinentes.
- Radicar la petición, queja o reclamo e indicar el número asignado.
- Indicar claramente que los términos para decidir o responder serán los establecidos en la ley 1755 de 2015.
- Remitir internamente al área correspondiente para emitir la respuesta.
- Elaborar la respuesta
- Notificar la respuesta al peticionario

### b. TRÁMITE DE PQRSDF – SI SE RECIBE UNA SOLICITUD POR CANALES NO AUTORIZADOS:

- En caso de que un funcionario reciba una PQRSDF en su correo institucional deberá:
  - a. Copiar el texto del archivo denominado Oficio Remisorio (Ver anexos) y enviarlo al correo correspondiente ([pqr@poligran.edu.co](mailto:pqr@poligran.edu.co) si el remitente es ESTUDIANTE EGRESADO O GRADUADO, o al correo [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co) si el remitente NO es ESTUDIANTE EGRESADO O GRADUADO) para asignación de radicado.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

b. Siempre debe copiarse al remitente en este proceso y no olvidar adjuntar la solicitud elevada por el peticionario.

- Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

### c. TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES

- De conformidad con el parágrafo 3 artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.
- En tal virtud, si un peticionario manifiesta que desea elevar una solicitud, queja, derecho de petición, sugerencia, etc., de manera verbal, el funcionario a quien se lo solicita deberá indicar que esta deberá efectuarse a través de algo de los siguientes canales de radicación: a través de las líneas telefónicas, o en cualquier CSU, en concordancia con el artículo 1° de la 1755 de 2015.
- Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- La constancia de la recepción de la petición verbal se debe radicar de inmediato y debe contener, como mínimo, los siguientes datos:
  - Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
  - Fecha y hora de recibido.
  - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, con indicación de los documentos de identidad.
  - La dirección de notificaciones
  - Petición
  - Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo del artículo 16 de la 2011 sustituido por el artículo 10 de la 1755 de 2015.
  - La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición, de conformidad con el parágrafo 20 del artículo 16 de la 1437 2011 sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, pueda dar lugar al rechazo de la radicación,
  - Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
  - Constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.
- En tal virtud, los asesores deben radicar la solicitud y entregar un número de radicado como constancia del recibido.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

- Los asesores del CSU lo tramitarán así:
  - Si es un tercero interesado quien radica la solicitud, es decir cualquiera que no sea estudiante (padre de familia, abogado, representante, entidad pública, etc.), se tramitará por el Sistema de Gestión Documental de la Institución. En este caso, desde Secretaría General se solicitarán los aportes de las áreas para proyectar la respuesta oficial. Esto incluye PQRSDF de terceros y Requerimientos judiciales y administrativos.
  - Si es un estudiante quien radica la solicitud, creará un caso por CRM que será derivado para aporte de las áreas. Si desde el área encargada de dar respuesta se encuentra prudente solicitar más información, será manifestado por el mismo medio.
  - No se debe solicitar información a las áreas por medios distintos a CRM, cuando la PQRSDF se está tramitando por ese medio, para evitar perder la trazabilidad de la información.
  - Los asesores de los CSU deben recibir las PQRSDF verbales que impetere cualquier ciudadano. No pueden negarse a recibirlos.
  - De manera interna, una vez las hayan radicado, deberán remitirlas por el canal que corresponda.

## 4.8 ETAPAS DEL PROCESO

### I. ETAPA DE RADICACIÓN

**a. Gerente de Servicio:** Es responsable de que los funcionarios a cargo de los siguientes canales acaten el procedimiento habido en el presente documento:

- Formulario Web
- Redes sociales
- Chat en línea
- Autogestión Smart Campus
- Línea de atención en Bogotá: 7440740
- Línea de atención en Medellín: 6040200
- Línea de atención en el resto del país sin costo: 018000180779.
- Punto presencial en el campus: CSU CAMPUS
- Línea de Egresados - Bogotá (571) 7440919
- Consejería Académica

**b. Coordinador de Gestión Documental:** Es responsable de que los funcionarios a cargo de los siguientes canales acaten el procedimiento habido en el presente documento:

- Correo [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co)
- Correspondencia física en Bogotá Calle 57 N.º 3-00 Este
- Correspondencia física en Medellín Carrera 74 # 52 – 20

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

c. **Gerente de Matrícula:** Es responsable de promover el cumplimiento de lo establecido en este documento y de verificar su aplicación a través de los administradores de los canales de atención a su cargo, a saber:

- Punto presencial: En cualquiera de los Centros de Servicio Universitario (CSU) en el país

## 2. ETAPA DE DERIVACIÓN A ÁREAS

- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del Gerente de Servicio:**  
Responsable: Asesores de servicio o consejeros, según corresponda
- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del coordinador de Gestión Documental:**  
Responsable: coordinador de Gestión Documental:
- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del Gerente de Matrícula:**  
Responsables: Asesores de CSU

## 3. ETAPA DE APORTE DE ELEMENTOS PARA RESPUESTA

- **RESPONSABLES:** funcionarios de la Institución a quienes se les asigne el caso por competencia

## 4. ETAPA DE PROYECCIÓN DE RESPUESTA

- **Si se trata de derecho de petición, queja o reclamo o respuesta a requerimiento judicial o administrativo**  
Responsable: secretario general
- **Si se trata de solicitud, sugerencia o felicitación**  
Responsable: asesores de servicio

## 5. ETAPA DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del Gerente de Servicio:**  
Responsables: asesores de servicio
- **Si se radicó por alguno de los canales a cargo del coordinador de Gestión Documental:**  
Responsable: secretario general

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

## 5. GESTIÓN DE REQUERIMIENTO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO

### a. TRÁMITE

- Recibir el requerimiento
- Revisar que se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley para dar respuesta, De no ser así, en el acto de recibo el encargado deberá indicar al remitente los que falten.
- Si este insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- Revisar que incluya dirección de notificaciones, de no tenerla, se debe solicitar su inclusión.
- Radicar el requerimiento e indicar el número de radicado asignado.
- Indicar claramente que los términos para decidir o responder serán los establecidos en el oficio o , en su defecto, en la norma que rija la materia.
- Remitir internamente a Secretaría General a través de la Plataforma FILENET.
- Secretaría General elaborará la respuesta
- Secretaría General notificará la respuesta
- Secretaría General colgará la respuesta en FILENET

### b. TRÁMITE- SI SE RECIBE UN REQUERIMIENTO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO POR CANALES NO AUTORIZADOS:

- En caso de que un funcionario reciba un requerimiento judicial o administrativo en su correo, deberá:
  - a. Copiar el texto del archivo denominado Oficio Remisorio (Ver anexos) y enviarlo al [archivo@poligran.edu.co](mailto:archivo@poligran.edu.co) para asignación de radicado.
  - b. Siempre debe copiarse al remitente en este proceso y no olvidar adjuntar el requerimiento

## 5.1. ETAPAS DEL PROCESO

### 1. ETAPA DE RADICACIÓN

- **Coordinador de Gestión Documental:** Es responsable de radicar todas las solicitudes por el Sistema FILENET

### 2. ETAPA DE DERIVACIÓN A ÁREAS

- **Secretaría General:** Responsable de derivara a las áreas encargadas de dar respuesta

### 3. ETAPA DE APORTE DE ELEMENTOS PARA RESPUESTA

- **RESPONSABLES:** funcionarios de la Institución a quienes se les asigne el caso por competencia

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

#### 4. ETAPA DE PROYECCIÓN DE RESPUESTA

- **Secretaría General:** Área encargada de proyectar respuesta

#### 5. ETAPA DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

- **Secretaría General:** Área encargada de notificar respuesta

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V1	Lanzamiento del documento
V2	Se realiza ajuste al objetivo del proceso, actualización de definiciones, se ajustan perfiles de cargo, se ajusta en las condiciones generales agregando el tratamiento a requerimientos judiciales.

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

## ANEXO I

Bogotá, \_\_\_\_\_

Señores  
**GERENCIA DE SERVICIO**  
Politécnico Gran Colombiano  
[pqr@poligran.edu.co](mailto:pqr@poligran.edu.co)  
Ciudad

**ASUNTO:** Oficio remitatorio -derecho de petición

Reciban un cordial saludo de parte de \_\_\_\_\_ (nombre del área)

Esta oficina ha tenido conocimiento de la comunicación adjunta. No obstante, dado que la recepción de PQRSF y asignación de radicados es competencia del área a la que usted dirige, de manera atenta me permito remitir la petición adjunta para asignación de número de caso de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Dado que los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por ustedes como autoridad competente, se recomienda señalar al peticionario el número de radicado asignado.

Cordial saludo,

\_\_\_\_\_  
(Nombre del área)

<b>PROCESO:</b> Gestión Jurídica	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> GL-MA-003
	<b>RADICACION, GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Versión:</b> 2

**Bogotá,** \_\_\_\_\_

**Señores**  
**GESTIÓN DOCUMENTAL**  
**Politécnico Grancolombiano**  
**archivo@poligran.edu.co**  
**Ciudad**

**ASUNTO: Oficio remitario**

Reciban un cordial saludo de parte de \_\_\_\_\_ (nombre del área)

Esta oficina ha tenido conocimiento de la comunicación adjunta. No obstante, dado que la recepción de requerimientos de este tipo y la asignación de radicado es competencia del área a la que usted dirige, de manera atenta me permito remitir la petición adjunta para asignación de número de caso de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Dado que los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por ustedes como autoridad competente, se recomienda señalar al peticionario el número de radicado asignado.

Cordial saludo,

\_\_\_\_\_  
**(Nombre del área)**