

Manizales, Junio de 2023

PARA: Responsables de dar Respuesta a Derechos de Petición

ASUNTO: Información a tener en cuenta al recibir Derechos de Petición

Teniendo en cuenta los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones PQRS, que día a día ingresan a la Institución por medio físico, correo electrónico o a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi, amablemente se dan algunas indicaciones para tener en cuenta y de suma importancia para la adecuada gestión evitando así posibles tutelas o procesos disciplinarios.

- **Recepción de la petición**

Al momento de recibir Derechos de Petición a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi, se debe tener muy presente la fecha de vencimiento. En caso de que la oficina que recibió la petición no sea responsable de emitir la respuesta, debe remitir por competencia a la oficina que corresponda **dentro de los 5 días siguientes**, haciendo la debida anotación sobre el mismo radicado a través del Sistema y enviar correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano a la dirección **atencionalciudadano@ucaldas.edu.co**; quienes son los responsables de remitir desde el Sistema Admiarchi, la petición a quien corresponda.

- **Respuesta a una petición**

Al momento de emitir la respuesta al Derecho de Petición, esta debe cargarse a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi, desde el mismo radicado en la opción responder (ver circular 006), es importante subir la respuesta dentro de los tiempos establecidos por ley de acuerdo con el tipo de petición. Se presenta con frecuencia que las respuestas son enviadas por correo electrónico y no a través del Sistema, quedando en muchos casos cerrada en Admiarchi fuera del tiempo establecido, lo que genera en el momento de la Auditoria por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión como Petición con respuesta fuera del tiempo establecido por ley.

- **Acompañamiento**

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realiza acompañamiento, generando avisos que son enviados 5 días antes del vencimiento de la petición, las alertas son enviadas cada día con el ánimo de evitar incumplimiento en los tiempos de respuesta o la emisión de solicitud de prórroga en caso de que no sea posible dar respuesta de fondo a la petición dentro de los tiempos establecidos, agradecemos por favor no hacer caso



omiso a estas alertas las cuales contienen información del Número de Radicado y Fecha de Vencimiento.

- **Solicitar prorroga**

Es importante aclarar que **las Prórrogas se solicitan al peticionario antes del vencimiento de la Petición.** Haciendo la debida anotación sobre el radicado de la petición en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi, y enviando correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano a la dirección **atencionalciudadano@ucaldas.edu.co**; quienes son los responsables de actualizar los tiempos en el Sistema.

Para mayor claridad frente a la gestión de los Derechos de petición a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi, amablemente se comparte de nuevo la Circular 006 de 2022, la cual sirve de apoyo frente a las dudas que puedan generarse.

De igual forma desde las Oficinas de Atención al Ciudadano y Administración de Documentos estamos prestos a brindar el acompañamiento necesario para resolver las dudas que puedan surgir y/o presentarse en el desarrollo de este proceso.

Información de Contacto

(606) 8781500 Ext. 12130 - 11131

Correo Electrónico: **atencionalciudadano@ucaldas.edu.co**

Cordialmente,

Paula Bibiana Agudelo Franco
PAULA BIBIANA AGUDELO FRANCO
Secretaria general

Diego Fernando Marin H.
DIEGO FERNANDO MARIN HURTADO
Líder grupo administración de documentos





CIRCULAR N° 006
ATENCIÓN AL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL

FECHA: Noviembre 02 de 2022

PARA: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE

ASUNTO: TRÁMITES PQRSDF A TRAVES DEL SISTEMA GESTIÓN DOCUMENTAL ADMIARCHI.

Reciban un cordial saludo,

Se ha presentado de manera reiterativa inconvenientes con el proceso para trasladar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones cuando no compete dar respuesta a la oficina a quien se le remite la solicitud.

Teniendo en cuenta lo anterior, amablemente se les recuerda que en consonancia con el oficio del 17 de enero de 2021, el tiempo para dar traslado por competencia debe hacerse dentro de los 05 días hábiles siguientes al recibido de la misma, mediante notificación por correo electrónico a la oficina de atención al ciudadano atencionalciudadano@ucaldas.edu.co, **así mismo se deberá hacer la anotación correspondiente en el radicado de la petición y por ningún motivo se deberá enviar mediante el sistema Gestión Documental Admiarchi a la dependencia competente, pues dicho proceso se realiza desde la oficina de atención al ciudadano para efectos de radicación, consecutivos y cambios correspondientes en el sistema.** Esto de conformidad con la siguiente norma:

Artículo 21 ley 1437 de 2011. “*Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*”

Para el caso de las prórrogas, estas se deben solicitar dentro de los tiempos de respuesta establecidos, incluido el día del vencimiento, hasta por un término igual. Dichas solicitudes deben hacerse con anotación en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi, en el radicado de la petición y **remitir correo electrónico con la debida justificación al peticionario con**





copia a la oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de actualizar los tiempos en el sistema de gestión documental Admiarchi.

Cabe recordar que, la ausencia de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario interno.

Con el ánimo de seguir prestando el acompañamiento desde la Oficina de Atención al Ciudadano, se remitirá de nuevo el “Instructivo para la atención a PQRSDF”, el cual servirá de apoyo con las dudas que puedan surgir, así mismo, compartimos algunas aclaraciones con el ánimo de que todas las dependencias encargadas de emitir respuestas lo hagan adecuadamente para evitar inconsistencias en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi al momento de realizar los correspondientes seguimientos y auditorías a la gestión. Ya que esto puede implicar indicadores negativos en la gestión de la Institución.

TRAMITES ADMIARCHI PARA LAS PQRSDF

1. Radicación de la PQRSDF a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi desde la Oficina de Atención al Ciudadano. De acuerdo al tipo de requerimiento el sistema establece automáticamente los tiempos de respuesta.
2. Una vez es enviada la petición a la correspondiente dependencia, esta será responsable de tramitar y enviar la debida respuesta al peticionario a través del Sistema de Gestión Documental Admiarchi dentro de los tiempos establecidos, remitiendo copia a la Oficina de Atención al Ciudadano. Este procedimiento permitirá catalogar la petición como respuesta definitiva y el cierre de la misma, evitando así la generación de alertas y reportes extemporáneos de respuesta.

TRAMITE PARA GESTIONAR RESPUESTAS PQRSDF A TRAVES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ADMIARCHI

Para responder a la petición desde del Sistema de Gestión Documental Admiarchi se debe tener en cuenta:

1. Ubicar el documento en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi con el número de radicado asignado.
2. A través del Icono “Responder” elaborar la respectiva respuesta que será enviada al peticionario con copia a la Oficina de Atención al Ciudadano. Este proceso deberá hacerse sobre el radicado de la petición (ver imagen).



PQRS		No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo	R	Fecha limite	
PQRS	<input checked="" type="checkbox"/>	2022-EI-00001023	06/10/2022 10:55:54 a. m.	1	0	C	X	21/10/2022 11:59:59 p. m.	NOTICIA D
	<input type="checkbox"/>	2022-II-00016469	06/10/2022 8:15:56 a. m.	1	0	O		06/10/2022 11:59:59 p. m.	Remisión de
	<input type="checkbox"/>	2022-II-00016466	05/10/2022 5:08:25 p. m.	1	0	C		05/10/2022 11:59:59 p. m.	respuesta al

3. Si la respuesta es definitiva, se debe validar que en el campo “tipo de respuesta”, quede catalogado “Respuesta Definitiva”. Esto evidencia el cierre de la petición.
4. En caso de elaborar una respuesta no definitiva ya sea por parte de la dependencia o porque dicha respuesta deberá ser emitida por más de una dependencia, esta deberá ser catalogada como “Respuesta Parcial” por el usuario responsable. Cabe anotar que este paso no modifica los tiempos de vencimiento de la petición.

Sistema de Administración de Archivo ADMIARCHI Versión: 7.3.235 (VENTANILLA UNICA - 1100.01 SECRETARIA GENERAL/ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS)
 Tablas: Histórico Central Gestión Documentos Otros Ayuda Salir

- Una vez elaborada la respuesta y antes de ser distribuida, se deberán validar los destinatarios: **PETICIONARIO (ORIGINAL), OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COPIA).**

Funcionario: ATENCION AL CIUDADANO PQRSO - 1100 - SECRETARIA GENERAL

Tablas > Histórico > Central > Gestion > Documentos > Otros > Ayuda

Gestión de documentos

Número de registro: [] Fecha: 06/10/2022 4:37:19 p. m.

Transcriptor: ATENCION AL CIUDADANO PQRSO Respuesta a: 2022-II-00016466

Tipo de respuesta: No aplica / No especificado Traslado por competencia a: []

Expediente: []

Tipo documental: [] Destino: Interno

Destinatario: Destinatarios Internos Destinatarios Externos Organismos

Asunto: []

Observaciones: []

Descripción de anexos: []

Solicitar aprobación de: [] Solicitar firma electrónica []

Prioridad: No Definida Folios: 1 Solo distribución electrónica []

Requiere respuesta [] Plazo respuesta: 0

Solicitante / Involucrado: []

Editar Solicitar Aprobar Anexos Anular Distribuir Imprimir Rechazar Indices Digitalizar Revisión Rótulo Registrar Salir

- Una vez distribuido el documento verificar que este se haya transmitido de manera exitosa.

Ejemplo:

AdmiArchi Sistema de Administración de Archivo y Gestión Documental Versión 8.0.64

Funcionario: ATENCION AL CIUDADANO PQRSO - 1100 - SECRETARIA GENERAL

Tablas > Histórico > Central > Gestion > Documentos > Otros > Ayuda

Gestión Docum Unidades Préstamos

Vista Documentos Transferencia secundaria 2022

Expediente: [] Estado: Por definir Mover

PQRSO	No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo R	Fecha límite
Seleccionar	2022-II-00016447	05/10/2022 11:56:58 a. m.	1	0	0	05/10/2022 11:59:59 p. m. Respuesta

Destinatarios del documento: 2022-II-00016447

Login / Código	Nombre	Registro	Tipo	Acuse recibo	Paso	Anotación Objetivo	Plazo	Ultima Anotación	Em
ODGH	ANDREA MARCELA VALENCIA QUINTERO.	05/10/2022 11:52:25 a. m.	O		0	NINGUNA		NINGUNA	@
CIUDADANO	ATENCION AL CIUDADANO PQRS	05/10/2022 11:52:35 a. m.	O	Oct 5 2022 1:33PM	0	NINGUNA		NINGUNA	@
42733	PAULA MARCELA CASTAÑO CASTAÑO.	05/10/2022 11:52:55 a. m.	O		0	NINGUNA		NINGUNA	@



Envios por Email del documento: 2022-II-00016447

	Enviado por	Fecha	Email	Suceso	Certificar	Certificador	Certificado
Seleccionar	LMOROZCO	05/10/2022 11:57:04 a. m.	paula.castano@ucaldas.edu.co	TRANSMITIDO			



En caso de que no se evidencie que la respuesta fue transmitida, acudir al envío de la misma a través de correo electrónico y validar el recibido por parte del peticionario.

- Para el traslado por competencia se deberá tener cuenta lo mencionado al inicio de esta comunicación, elaborando la anotación correspondiente en el Sistema de Gestión Documental Admiarchi y solicitar a través del correo electrónico **atencionalciudadano@ucaldas.edu.co** el traslado a la dependencia que corresponda.

Tablas | Histórico | Central | Gestión | Documentos | Otros | Ayuda

Gestión Documental

Vista | Documentos recibidos | 2022

Expediente: [icon]

Esta [icon] Anotaciones [icon] Por definir [icon] [icon]

PQRS	No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo	R	Fecha limite
<input type="checkbox"/>	2022-II-00013232	08/09/2022 9:47:26 a. m.	0	2	O		08/09/2022 11:59:59 p. m. COMUNICADO N° 01
<input type="checkbox"/>	2022-EI-00000848	06/09/2022 4:35:03 p. m.	1	0	C		13/09/2022 11:59:59 p. m. SOLICITUD INFORM#





Agradecemos el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental Admiarchi para lo cual desde la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, estaremos prestos a resolver sus inquietudes.

El debido proceso evitará posibles sanciones, por lo que agradecemos sus gestiones y trámites oportunos.

Los términos de contestación podrán ser consultados en la circular 004 del 18 de mayo de 2022, la cual se adjunta a esta comunicación.

Ley 1755 de 2015 de la función pública *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Anexos: Oficio del 17 de enero de 2021, Secretaria General
Circular 009 de 29 de noviembre de 2021, Secretaria General
Circular 004 de 18 de mayo de 2022, Secretaria General
Instructivo para la atención de PQRS

Cordialmente,



CAROLINA LÓPEZ SÁNCHEZ
Secretaria General



ANDREA DÍAZ GARCÍA
Líder Grupo Asesoría Jurídica



DIEGO FERNANDO MARIN HURTADO
Líder Grupo Administración de Documentos

