




UNICIENCIA

**MANUAL PARA RADICACIÓN Y
CONSULTA DE PQRSDF**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

1. INTRODUCCIÓN.

El presente manual tiene como finalidad orientar a los miembros de la comunidad universitaria estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo y sector externo en el proceso de radicación, consulta y seguimiento de las PQRSDF a través del sistema institucional.

El Sistema de PQRSDF constituye una herramienta fundamental para fortalecer los canales de comunicación entre la institución y sus usuarios, permitiendo la recepción, registro y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. A través de este mecanismo se promueve la participación de la comunidad universitaria, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios y procesos institucionales.

Este documento describe los pasos para realizar la radicación de una solicitud y los mecanismos disponibles para consultar su estado.

2. OBJETIVO.


Establecer las directrices para la radicación, consulta y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través del sistema institucional, garantizando un proceso ágil, transparente y accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria y demás usuarios interesados.

3. ALCANCE.

El presente manual aplica a todos los miembros de la comunidad universitaria y usuarios externos que requieran registrar o consultar una PQRSDF a través del sistema institucional.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica, perteneciente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos, egresados) o externa a ella, que interactúa con la institución y presenta una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación (PQRSDF), en relación con los servicios, procesos o actuaciones de la entidad.
- **Líder de Sistemas:** Encargado de la gestión integral del sistema de PQRSDF, incluyendo configuración, capacitación de clientes, generación de reportes y análisis de la información. Cumple el perfil de Administrador en el Sistema de PQRSDF.
- **Profesional Especializado de calidad:** Encargado del seguimiento del avance en la atención y respuesta de las PQRSDF, generación de reportes individuales y de informes a la alta dirección. Cumple el perfil de gestor en el Sistema de PQRSDF.
- **Dependencias:** Aquellas áreas de la institución a las que se asignan las PQRSDF para su atención y respuesta. Cumple el perfil de Agente en el sistema de PQRSDF.
- **Oficina Asesora Legal:** Oficina encargada de aprobar las proyecciones de respuesta a los diferentes tipos de solicitudes realizadas por los líderes de proceso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026


5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- **Administrador:** El administrador tiene acceso a todas las funciones de los perfiles anteriores, además de controlar la configuración y parametrización del sistema.
- **Cliente:** Este perfil corresponde a los usuarios que elevan o radican solicitudes de PQRSDF en el sistema.
- **Denuncias:** Acto formal mediante el cual una persona (denunciante) informa al área competente sobre la posible o presunta comisión de un hecho que considera ilegal o irregular.
- **Felicitaciones:** Tipo de manifestación que se presenta dentro del sistema de (PQRSDF). A través de una felicitación, un cliente expresa su satisfacción con el servicio recibido, la atención prestada por un administrativo o la gestión de una determinada área.
- **Gestor:** Persona designada por la institución en cada una de las dependencias de la Corporación, responsable de recibir, tramitar, hacer seguimiento y garantizar la gestión oportuna y adecuada de las PQRSDF, conforme a los lineamientos establecidos y la normativa vigente.
- **PQRSDF:** Sistema que permite registrar cualquier requerimiento, recibir, resolver sus inquietudes, felicitaciones, sugerencias y efectuar su seguimiento, entiéndase también acrónimo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Petición:** Solicitud mediante la cual el cliente requiere a Uniciencia por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción o descontento en la forma en que se presta o no un servicio en general.
- **Radicar:** Registrar formalmente una PQRSDF en el sistema.
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o solicitar una respuesta, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
- **Seguimiento:** Proceso de verificación del avance en la atención, desde su radicación hasta culminar el proceso con su respectiva respuesta a una PQRSDF,.
- **Sugerencia:** Es la recomendación o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Corporación, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio.

6. PARTICULARIDADES PARA PQRSDF.

6.1. Tiempos de Respuesta

Atendiendo la Ley 1755 de 2015, los tiempos para dar respuesta a peticiones serán los siguientes:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - **Las peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - **Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades** en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.


- **Atención prioritaria de peticiones.** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

6.2. Presentación y radicación de peticiones.

Las peticiones podrán presentarse de manera verbal, dejando constancia de su radicación, o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no esté acompañada de los documentos o la información requerida por la ley, la autoridad deberá indicar al peticionario, en el momento de su recepción, cuáles hacen falta. Si el peticionario insiste en su radicación, esta se realizará dejando constancia de los requisitos o documentos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

faltantes. En caso de que la petición sea verbal y el solicitante requiera constancia de su presentación, el funcionario deberá expedirse de manera sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito y deberán poner a disposición de los interesados, sin costo —salvo disposición legal en contrario—, formularios y otros instrumentos estandarizados que faciliten su diligenciamiento.

A la petición escrita se le podrá anexar una copia que, una vez recibida por el funcionario competente con la anotación de la fecha y hora de presentación, así como del número y tipo de documentos adjuntos, tendrá el mismo valor legal del original y será devuelta al interesado por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no generará costo alguno para el peticionario.

Cuando la petición se presente de forma verbal, deberá realizarse en la oficina o dependencia que cada entidad haya dispuesto para tal efecto.


6.3. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad evidencie que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión necesaria para adoptar una decisión de fondo —siempre que la actuación pueda continuar sin contrariar la ley—, deberá requerirlo dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete en un plazo máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o la información requerida, se reanuda el término para resolver la petición.

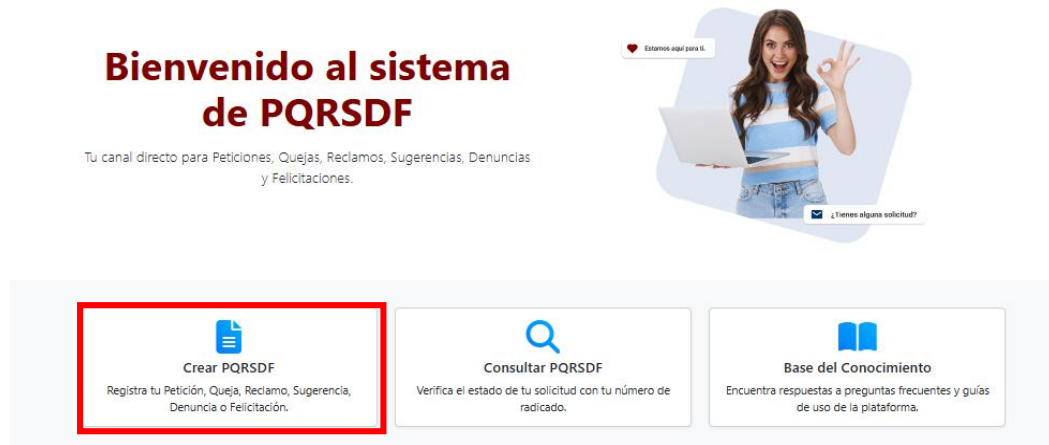
7. PASOS PARA RADICAR UNA PQRSDF.

- a) Acceda a la página web institucional a través del enlace <https://www.uniciencia.edu.co/> y haga clic en el botón “PQRSDF”, ubicado en la parte superior, como se muestra a continuación:




	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

- b) El sistema lo redireccionará al micrositio pqr sdf.unicienciabga.edu.co, correspondiente al Sistema de PQRSDF. Para iniciar la radicación de cualquier tipo de petición, deberá hacer clic en el botón “**Crear PQRSDF**”.



- c) Al hacer clic en el botón “**crear PQRSDF**”, se abrirá una interfaz donde podrá seleccionar cómo desea registrar su petición, eligiendo entre los siguientes perfiles:
- **Perfil Institucional:** Para quienes forman parte de la institución. Deberá acceder utilizando su correo electrónico institucional.
 - **Perfil Externo:** Para usuarios externos (proveedor, visitante; etc.)
 - **Perfil Usuario Anónimo:** Para usuarios internos y externos que deseen radicar el tipo de petición manteniendo su identidad en reserva.




	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

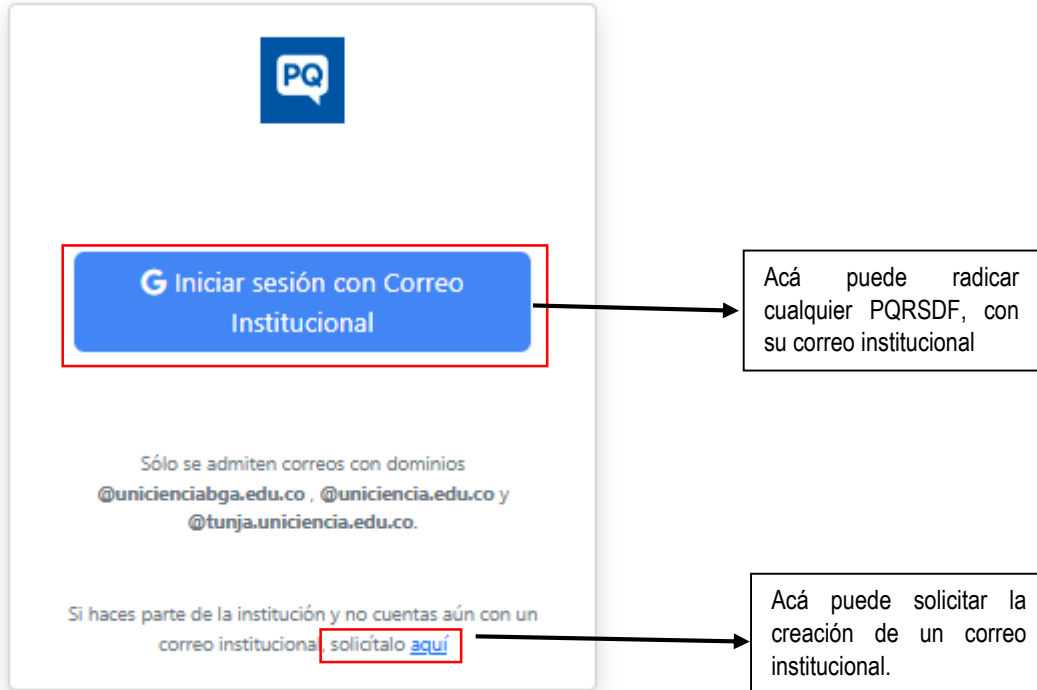
Información importante a tener en cuenta para el diligenciamiento de los formularios.

Para cualquiera de los perfiles que elija para diligenciar los formularios, debe tener en cuenta lo siguiente:

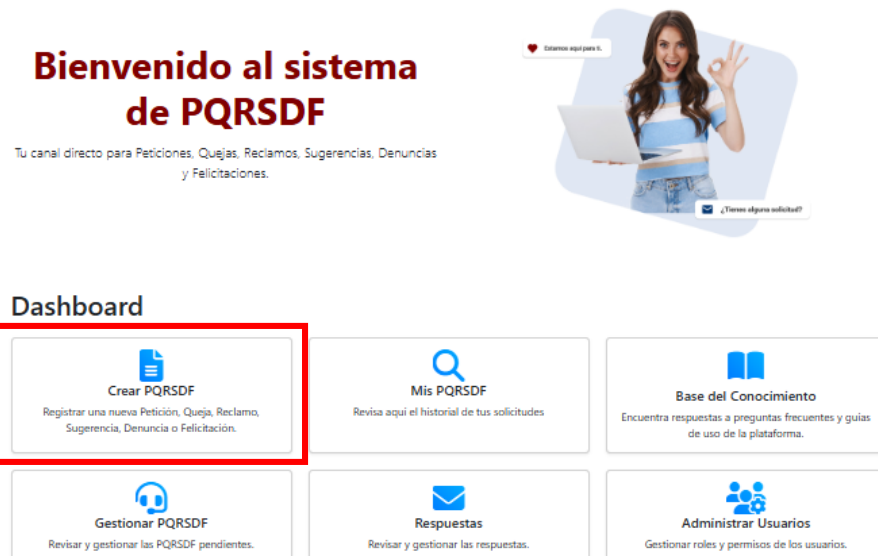
- Algunas celdas contienen una nota orientadora que indica qué aspectos deben tenerse en cuenta al diligenciar la información.
- La casilla de nombre y apellido solo deberá diligenciarse para los perfiles “Externo” e “Institucional”; en el perfil “Anónimo” esta opción no estará disponible.
- Al registrar su documento de identidad, debe seleccionar primero el tipo de documento y luego ingresar el número correspondiente sin puntos ni comas.
- El correo electrónico que registre debe ser válido, ya que a través de este se le confirmará la radicación de su solicitud y se le notificará la respuesta cuando esta sea emitida.
- La casilla de número de celular solo estará habilitada para los perfiles “Externo” e “Institucional”; en el perfil “Anónimo” esta opción no estará disponible.
- Al seleccionar la casilla de campus, tenga en cuenta que se desplegarán cuatro (4) opciones: Campus Bogotá, Campus Tunja, Campus Bucaramanga y Campus Nacional.
- Al seleccionar la casilla de dependencia, tenga en cuenta que esta dependerá del campus elegido. Si no encuentra la dependencia requerida, deberá verificar en la casilla de campus seleccionando una opción diferente.
- En la casilla “Tipo de PQRSDF”, debe seleccionar la solicitud que desea realizar. Si no tiene claridad sobre el significado de cada opción, la celda cuenta con una nota orientadora que lo explica. Tenga en cuenta que los tiempos de respuesta dependerá del tipo de solicitud; si desea consultarlos, deberá dirigirse al botón “Base del Conocimiento”.
- En la casilla “Tipo de soporte” se desplegarán listas de peticiones correspondientes a algunas áreas. En caso de no visualizar opciones específicas, aparecerá la opción de PQRSDF dirigida al área. Tenga presente que previamente debió haber seleccionado la dependencia.
- En la casilla “Asunto”, deberá ingresar un título breve que describa el tema de la solicitud.
- En la casilla “Mensaje”, deberá describir de manera completa la información relacionada con su solicitud. Recuerde siempre que el contenido debe ser respetuoso, claro y comprensible.
- Podrá adjuntar hasta tres (3) archivos de máximo 5 MB cada uno, en formatos PDF, JPG o PNG. Si supera esta capacidad, podrá incluir un enlace de Drive para facilitar la visualización de documentos adicionales que respalden la solicitud realizada.
- Antes de enviar el formulario, deberá dar clic en el recuadro para aceptar la cláusula de tratamiento de datos, en atención a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

- d) Si en el paso “b” seleccionó el botón de **Institucional**, se mostrará una ventana en la que deberá hacer clic en “**Iniciar sesión con el correo institucional**”. Si pertenece a la institución y aún no cuenta con un correo institucional, podrá solicitarlo haciendo clic en el enlace “**aquí**”.



Después de ingresar con su correo institucional, se mostrará la siguiente interfaz, en la cual deberá hacer clic en el botón “**Crear PQRSDF**” para radicar cualquier tipo de solicitud.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

Posteriormente, podrá visualizar la siguiente ventana, en la cual deberá diligenciar toda la información solicitada de manera ordenada y dar clic en el botón “Enviar” para registrar la PQRSDF.

📄 Registrar PQRSDF

👤 Coordinador	👤 Calidad
📄 Tipo de Documento	# Número de Documento
✉ calidad@unicienciaibga.edu.co	📞 Número de Celular
👥 Grupo	⚠ Tipo de PQRSDF
📍 Campus	🏢 Dependencia
🔗 Tipo de Soporte	
H Asunto	
💬 Mensaje	
📎 Adjuntar Archivos	
Elegir archivos Sin archivos seleccionados	
<small>Max. 3 archivos, 5MB c/u (PDF, JPG, PNG)</small>	
<input type="checkbox"/> El titular de datos declara haber leído la siguiente cláusula para el tratamiento de datos y estar conforme con la misma. Así mismo, autoriza que utilicen sus datos para contactar y/o enviar información *	


➡ Enviar PQRSDF

- e) Si en el paso “b” selecciona el **Perfil Externo**, se mostrará una ventana en la que podrá realizar su solicitud de PQRSDF. Una vez diligencie la información requerida, deberá dar clic en el botón 'Enviar PQRSDF'.

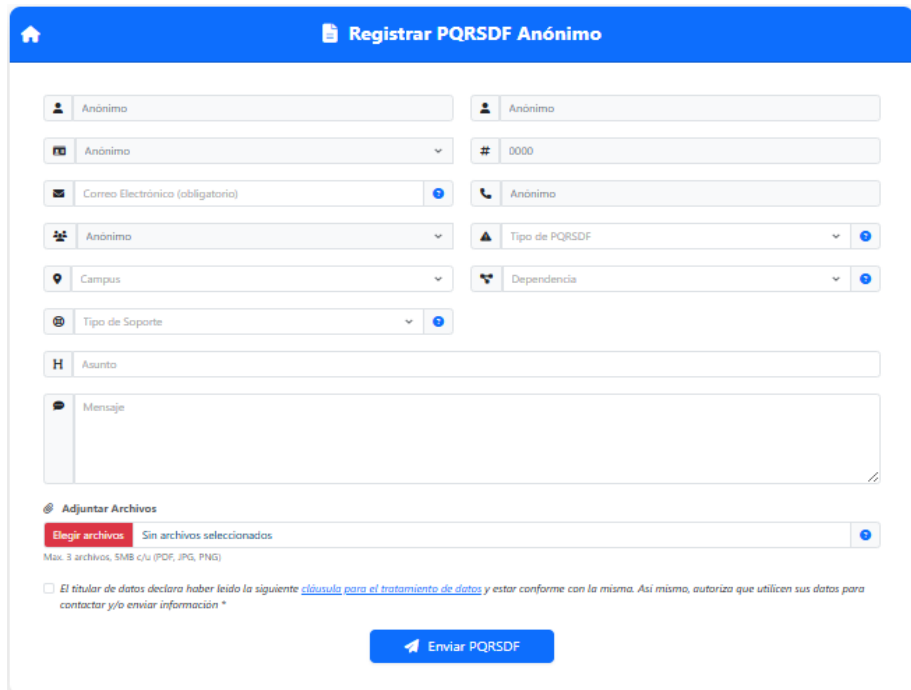
🏠 Registrar PQRSDF Sector Externo

👤 Nombre (obligatorio)	👤 Apellido (obligatorio)
📄 Tipo de Documento (obligatorio)	# Número de Documento (obligatorio)
✉ Correo Electrónico (obligatorio)	📞 Número de Celular (obligatorio)
👥 Sector externo	⚠ Tipo de PQRSDF
📍 Campus	🏢 Dependencia
🔗 Tipo de Soporte	
H Asunto	
💬 Mensaje	
📎 Adjuntar Archivos	
Elegir archivos Sin archivos seleccionados	
<small>Max. 3 archivos, 5MB c/u (PDF, JPG, PNG)</small>	
<input type="checkbox"/> El titular de datos declara haber leído la siguiente cláusula para el tratamiento de datos y estar conforme con la misma. Así mismo, autoriza que utilicen sus datos para contactar y/o enviar información *	

➡ Enviar PQRSDF

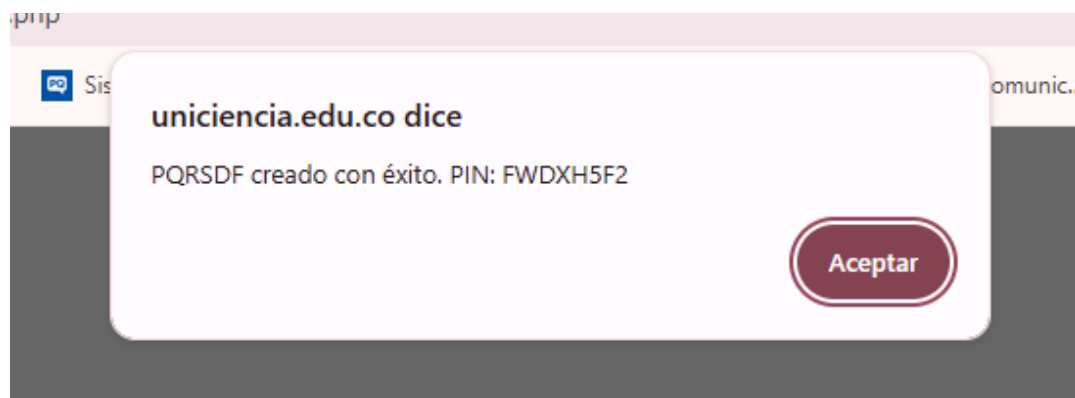
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026


- f) Si en el paso 'b' selecciono el **Usuario Anónimo**, se mostrará la siguiente ventana en la que podrá realizar su solicitud de PQRSDF. Una vez diligencie la información requerida, deberá dar clic en el botón 'Enviar PQRSDF'.



NOTA: Independientemente de la forma en que ingrese la PQRSDF, deberá diligenciar toda la información, sin dejar campos vacíos y asegurándose de que sea verídica, para evitar inconvenientes al momento de enviar la solicitud y siempre deberá aceptar la cláusula de tratamiento de datos.

- g) Una vez completado el paso anterior, el sistema le confirmará si el proceso fue exitoso y le indicará el PIN con el que quedó creada la solicitud.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

- h) Al correo electrónico que registró llegará la confirmación de que la solicitud se ha completado correctamente junto con un PIN para hacer el respectivo seguimiento.

Confirmación de Registro de PQRSDF

Estimado(a) usuario(a),

Hemos recibido su PQRSDF con el siguiente PIN:

FWDXH5F2

Asunto: Petición de estado de avance de la Implementación de ISO en UNICIENCIA

Puede hacer seguimiento al estado de su solicitud utilizando este PIN en nuestra plataforma.

Gracias por contactarnos.

Saludos cordiales,

El equipo de PQRSDF de Uniciencia.

[Ir a la Plataforma](#)

- i) Una vez completado el procedimiento, deberá esperar el tiempo correspondiente según el tipo de solicitud realizada para recibir la respuesta. A su correo electrónico llegará un mensaje informando que su PQRSDF ha sido respondida.

Respuesta a su solicitud

Estimado(a) Usuario,

Hemos procesado su PQRSDF y adjuntamos el documento con la respuesta oficial.

Puede hacer seguimiento a su caso utilizando el PIN de su solicitud: FWDXH5F2.


Gracias por contactarnos.

Saludos cordiales,

El equipo de PQRSDF de Uniciencia.

[Ir a la Plataforma](#)

Es importante tener en cuenta que en el correo se adjuntará un archivo en formato PDF con la respuesta formal a la solicitud. Asimismo, también podrá consultar la respuesta directamente a través del sistema PQRSDF.

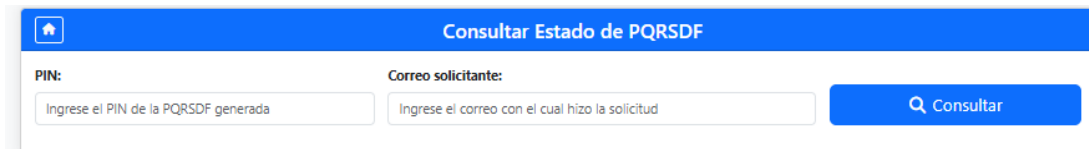
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

8. PASOS PARA CONSULTAR LA RESPUESTA A UN PQRSDF RADICADO.

- a) Para consultar el estado de su solicitud, podrá ingresar al Sistema PQRSDF y hacer clic en el botón **Consultar PQRSDF**.




- b) La página lo dirigirá a una interfaz donde deberá ingresar el número de PIN de la solicitud, que le fue enviado por correo, así como el correo electrónico con el que realizó la solicitud, y luego hacer clic en el botón 'Consultar'



- c) La página desplegará el detalle de su solicitud, donde podrá verificar si su petición ha sido resuelta. En caso afirmativo, el estado aparecerá como “Cerrado” y se adjuntará un archivo en PDF con la respuesta. De lo contrario, el estado figurará como “En trámite”, por lo que deberá esperar el tiempo establecido para su solicitud.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF		
	CÓDIGO: AC-CA-PR03-MA01	VERSIÓN: 02	FECHA: 01/03/2026

9. PASOS PARA CONSULTAR PREGUNTAS FRECUENTES.

- a) Para consultar las preguntas frecuentes y resolver dudas sobre el Sistema de PQRSDF, haga clic en el botón **“Base del Conocimiento”**. Esta herramienta ha sido diseñada para brindar a cada miembro de la comunidad Uniciencista la información necesaria, facilitando una interacción clara y efectiva con la administración institucional.

Bienvenido al sistema de PQRSDF

Tu canal directo para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.





Crear PQRSDF
Registra tu Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.



Consultar PQRSDF
Verifica el estado de tu solicitud con tu número de radicado.



Base del Conocimiento
Encuentra respuestas a preguntas frecuentes y guías de uso de la plataforma.

Base del Conocimiento

Guía integral para el ejercicio del Derecho de Petición y Gestión Institucional

Busca por temas, leyes, plazos o trámites...

Bienvenido al Sistema de Orientación PQRSDF

Esta herramienta ha sido creada para garantizar que cada miembro de la comunidad uniciencista cuente con la información necesaria para interactuar con la administración institucional de manera efectiva.

Legalidad

Basado integralmente en la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo.

Transparencia

Acceso claro a los tiempos de respuesta y criterios de evaluación de cada solicitud.

Calidad

Insumo principal para los procesos de autoevaluación y acreditación institucional.

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
11/04/2018	00	Creación Manual	00
01/09/2025	00	Actualización del Manual y nueva codificación	01
01/03/2026	01	Actualización del nombre del Manual y contenido por nuevo Sistema	02
ELABORO			
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO	

UNICIENCIA

