
	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	



MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS

1. Objetivo


Establecer los lineamientos para la radicación, gestión y tratamiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS y SUGERENCIAS (PQRS) de la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU, haciendo uso de 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, salvaguardando las evidencias de ejecución para defensa técnica.

2. Alcance


El presente documento aplica para todas las partes interesadas en formular PQRS ante la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano - UNINPAHU y para todas las etapas del proceso.

3. Definiciones

- ✓ **Servicio al Estudiante:** dependencia que orienta 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.
- ✓ **Secretaría Académica:** dependencia de colaboradores que orientan a los estudiantes para que elijan la mejor opción en el proceso de inscripción de materias y horario.
- ✓ **Tutores académicos:** docentes que realizan actividades de refuerzo académico, con el fin de que logren finalizar sus estudios y evitar la deserción.
- ✓ **Recepción:** dependencia que atiende a los estudiantes que recibe 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.
- ✓ **Concepto:** criterio de orientación y lineamiento jurídico expedido por la Secretaría General que tiene carácter vinculante para sus destinatarios. Es de obligatorio cumplimiento.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 3 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

- ✓ **Notificaciones judiciales:** comunicaciones remitidas por cualquier despacho judicial o entidad pública para efectos judiciales o administrativos.
- ✓ **PQRS:** Petición, Queja, Reconocimiento y Sugerencia.
- ✓ **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 es necesario invocar que eleva la solicitud en virtud del artículo 23 de la Constitución Política para que se entienda que es un Derecho de Petición.
- ✓ **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.
- ✓ **Reconocimiento:** manifestación que utilizan las partes interesadas para expresar su satisfacción frente a los servicios de la Institución.
- ✓ **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 o proceso de la Institución.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **Grupo de interés:** persona natural o jurídica que pueda verse afectada positiva o negativamente por la actividad de la Institución. Estos son: estudiantes, egresados, colaboradores: directivos, profesores de planta y cátedra, y administrativos, proveedores, órganos de dirección y control, 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

- ✓ **Estudiante:** de conformidad con el artículo 5 del Reglamento Estudiantil, es la persona que posee matrícula vigente en cualquiera de los programas académicos de pregrado, posgrado o de formación ofrecidos por la Institución.
- ✓ **Egresado:** persona que adelantó sus estudios en la institución y recibió el título correspondiente.
- ✓ **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.
- ✓ **Plataforma:** a través de la cual se radican las PQRS y los requerimientos judiciales o administrativos.

4. Radicación, gestión y tratamiento


4.1. Responsables

- ✓ **Líder de Atención y Servicio al Estudiante:** 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.
- ✓ **Recepción:** responsable de recibir solicitudes de estudiantes y asignarles número de radicado.
- ✓ **Colaboradores de la Institución:** son los responsables de proyectar respuestas si se trata de solicitudes, sugerencias o reconocimientos y de notificar las respuestas de todas las PQRS.
- ✓ **Secretaría General:** es el responsable de proyectar respuestas si se trata de derecho de petición o queja, 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

- ✓ Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier ciudadano ante la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU, tal como lo prevé el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. Es decir, sin importar que sea de un grupo de interés


	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 5 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

interno: estudiantes, egresados o colaboradores; o externo: proveedores, entes gubernamentales, empresas privadas; o cualquier ciudadano en calidad de tercero interesado, la Institución cuenta con los canales adecuados para recibir sus solicitudes.

- ✓ Ninguna dependencia podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- ✓ Toda PQRS 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.
- ✓ Las PQRS se centralizan en la oficina de Servicio al Estudiante.
- ✓ 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 toda PQRS que se derive de esa interacción, se debe radicar, o en su defecto, remitir por los canales oficiales.
- ✓ 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 asunto con la fecha en la cual se realizó la solicitud inicial.
- ✓ Sobre las consultas acerca de datos sensibles: si el remitente requiere consultar información de un estudiante o colaborador, es importante recordar que, para tratar datos sensibles, es requisito que aporte junto con la solicitud de verificación, la autorización suscrita por el titular, con las formalidades previstas en la Ley 1581 de 2012, en la que se evidencie la facultad expresa para acceder a esa información.
- ✓ 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

Una PQRS se entenderá radicada cuando se reciba por un canal autorizado, a la cual se le asignará el correspondiente número de radicado.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 6 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

Por lo tanto, el uso de los canales autorizados para la gestión y tratamiento de PQRS es obligatorio, bien sea por envío directo por parte de los peticionarios, o por remisión interna.

4.2.3. Sobre la remisión por competencia para radicación


- ✓ Los colaboradores o docentes, de la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU que reciban una PQRS por cualquier canal distinto a los autorizados para radicación deberán remitirla por competencia, en el término máximo de DOS (2) DÍAS HÁBILES, al canal interno para el trámite y asignación de radicado.
- ✓ La remisión interna para asignación de radicado, se desarrolla de manera digital a través del correo: uninpahu@uninpahu.edu.co.
- ✓ 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

- ✓ La respuesta oficial a PQRS, la debe generar el área de Servicio al Estudiante o la Secretaría General, según corresponda, a efectos de centralizar el proceso. Ninguna otra área está autorizada para emitir respuestas a PQRS.
- ✓ La respuesta oficial a PQRS debe construirse con la información que provea el área responsable de cada proceso.
- ✓ De conformidad con lo anterior, la responsabilidad de los colaboradores o docentes, de la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU es presentar sus aportes para la respuesta a las PQRS al área de Servicio al Estudiante o de la Secretaría General, cuando ésta así lo solicite.

4.2.5. Prohibiciones y obligaciones

- ✓ Es obligación de todos los colaboradores, proveedores o cualquier otro tercero que tenga relación contractual con la Institución, acatar lo aquí dispuesto.
- ✓ Sobre la base de las anteriores consideraciones, ningún colaborador de la Institución debe invitar a los estudiantes o terceros a enviar PQRS a las direcciones electrónicas corporativas, de directivos o colaboradores, sino a los canales oficiales para este fin, esto, para impedir la pérdida de trazabilidad de la información, y la

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 7 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

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.

- ✓ Sobre los requerimientos judiciales: si un colaborador, proveedor o contratista recibe cualquier requerimiento de orden judicial o administrativo que le atañe la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU, deberá reenviarlo inmediatamente al correo notificacionesjudiciales@uninpahu.edu.co.
- ✓ 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

- ✓ Es obligación de los colaboradores de la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano UNINPAHU cumplir con las obligaciones y prohibiciones establecidos en los reglamentos, la normatividad interna y el presente Manual para la Gestión de PQRS.
- ✓ 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 PQRS serán los siguientes:

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

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	


- Respuesta a sugerencia: quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
- ✓ Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - Si la petición es de información o documentos: diez (10) días hábiles a partir del día hábil siguiente al de su recepción.
 - 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.
 - 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 PQRS:

✓ **Tramites de Gestión de PQRS:**

- Canal Virtual:
 - Formulario Web: <https://www.uninpahu.edu.co/nosotros/comentarios-y-sugerencias/>
 - Correo electrónico: uninpahu@uninpahu.edu.co
- Canal Telefónico:
 - Línea de atención: 3323500; ext. 492 y 192.
- Canal Presencial:
 - Sede Administrativa, Carrera 16 # 39 a -77.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 9 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

✓ **Trámites Judiciales o Administrativos:**

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: notificacionesjudiciales@uninpahu.edu.co.
- Canal Presencial:
 - Sede Administrativa, Carrera 16 # 39 a -77.

5. Gestión de PQRS

5.1. Trámite de PQRS

Para el trámite de las diferentes PQRS, se llevan a cabo las siguientes etapas:

- ✓ Recibir la petición.
- ✓ Revisar que la petición se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, de no ser así, 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, se informará a la dependencia competente, para dar trámite, pero no procede una respuesta formal.
- ✓ Tramitar la asignación del número de radicado de la petición o queja, para la trazabilidad.
- ✓ Acoger los términos para decidir o responder según los establecidos en la ley 1755 de 2015 o las que hagan sus veces.
- ✓ Remitir internamente al área correspondiente, para la proyección de la respuesta y suministrar las evidencias o soportes correspondientes.
- ✓ Elaborar la respuesta.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 10 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	


- ✓ Para el caso de los derechos petición se tramitan vistos buenos de las directivas que competen.
- ✓ Tramitar la asignación del número de radicado de salida de la petición o queja.
- ✓ Notificar la respuesta al peticionario.

5.2. Trámite de PQRS – Si se recibe una solicitud por canales no autorizados:

- ✓ En caso de que un colaborador reciba una PQRS en su correo institucional deberá:
 - Remitir la PQRS al correo de uninpahu@uninpahu.edu.co para asignación de radicado.
 - 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 los encargados del trámite.

5.3. 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 colaborador a quien se lo solicita deberá indicar que esta deberá efectuarse a través de los siguientes canales de radicación: a través de las líneas telefónicas o en la oficina de Servicio al Estudiante, en concordancia con el artículo 1° de la 1755 de 2015.
- ✓ Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el colaborador 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

- 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 la legislación vigente.
- 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 colaborador responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.


5.4. Peticiones verbales presentadas por personas de especial protección

Con el fin de promover la inclusión social recibirán atención especial y preferente al momento de presentar una petición, quienes por disposición legal se encuentren catalogados como sujetos de especial protección. Tal situación deberán manifestarla expresamente en su petición, información que será consignada en la petición.

5.5. Peticiones irrespetuosas

Toda petición debe ser radicada de manera respetuosa de acuerdo con el Reglamento Estudiantil artículo 46 Deberes de los estudiantes, literales c y d, en caso contrario la Institución actuará conforme a lo establecido en la ley 1755, a saber:

“Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.”

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS			
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 12 de 14
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE		SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

5.6. Etapas del proceso

✓ Etapa de radicación

- Los usuarios podrán realizar la radicación a través de los canales autorizados en el inciso 4.4 del presente manual. Se realiza la asignación del número de radicado para emprender el trámite correspondiente.

✓ Etapa de derivación a áreas

- A través del área de Servicio al Estudiante y la Secretaría General, se realiza la derivación a las dependencias responsables de las PQRS.

✓ Etapa de aporte de elementos para respuesta

- Los colaboradores de la Institución a quienes se les asigne el caso por competencia de su función deben recopilar las evidencias o soportes que permitan dar respuesta a la PQRS.

✓ Etapa de proyección de respuesta

- El área de Servicio al Estudiante y la Secretaría General, realiza la consolidación de los aportes denotados en la etapa anterior y genera la respuesta pertinente.


✓ Etapa de notificación de respuesta

- Se remite la respuesta digital o física, según corresponda, conforme a las indicaciones emitidas por el usuario, asignando el número de radicado de salida de correspondencia.

6. Gestión de requerimiento judicial o administrativo

6.1. Trámites

- ✓ Recibir el requerimiento.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

- ✓ 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.
- ✓ Secretaría General elaborará la respuesta.
- ✓ Secretaría General solicitará el número de radicado de salida.
- ✓ Secretaría General notificará la respuesta.


6.2. Trámite si se recibe un requerimiento judicial o administrativo por canales no autorizados

En caso de que un colaborador reciba un requerimiento judicial o administrativo en su correo, deberá:

- Remitir al correo de notificacionesjudiciales@uninpahu.edu.co para el debido tramite.
- Siempre debe copiarse al remitente en este proceso y no olvidar adjuntar el requerimiento.

6.3. Etapas del proceso

- ✓ **Etapa de radicación**
 - Recepcionista: es responsable de radicar todas las solicitudes a través del sistema que disponga la Institución.
- ✓ **Etapa de aporte de elementos para respuesta**
 - Responsables: colaboradores de la Institución a quienes se les solicita aportes de información.

	MANUAL DE GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GES-MA-001	EMISIÓN: 10/12/21	VERSIÓN: 02
MACROPROCESO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: GESTIÓN DEL ESTUDIANTE	SUBPROCESO: SERVICIO AL ESTUDIANTE	

✓ **Etapa de proyección de respuesta**

- Secretaría General: área encargada de proyectar respuesta.

✓ **Etapa de notificación de respuesta**

- Secretaría General: área encargada de notificar respuesta.