



**UNIVERSIDAD DE CALDAS  
SECRETARÍA GENERAL**

**CIRCULAR N° 004**

**FECHA:** 18 de mayo de 2022

**PARA:** Personal administrativo y docente

**ASUNTO:** Términos de contestación para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En el marco de la pandemia ocasionada por el virus SRAS-CoV-2, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 de 2020 por medio del cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas.

En cuanto a los términos para atender peticiones, el precitado Decreto estableció en su artículo quinto lo siguiente:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro **de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**

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

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

(...)”

Ahora bien, el pasado 17 de mayo de 2022, el Congreso de Colombia expidió la Ley No. 2207 “*Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020*” la cual ordena en su artículo segundo derogar el artículo quinto en mención del Decreto Legislativo 491 de 2020.

En virtud de lo anterior, los términos para dar contestación a las PQRS se seguirán contabilizando conforme a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*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*”, de la siguiente manera:

<b>TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES</b>	
Derecho de petición de interés particular o general	Quince <b>(15)</b> días hábiles siguientes a su recepción.
Quejas, reclamos y sugerencias	
Peticiones de documentos y de información	Diez <b>(10)</b> días hábiles siguientes a siguientes a su recepción.
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades	Treinta <b>(30)</b> días hábiles siguientes a su recepción.
<p>Es menester indicar que, estos términos solo serán aplicables a las PQRS que sean radicadas a partir del día siguiente de la publicación de la Ley 2207 de 2022, es decir, <b><u>todas aquellas recibidas desde el 18 de mayo de 2022 en adelante.</u></b></p>	

De acuerdo con lo expuesto, esta dependencia<sup>1</sup> exhorta al personal administrativo y docente de la Universidad de Caldas, a dar respuesta clara, precisa, de fondo y dentro de los términos referidos en la tabla de datos precedente, a las peticiones que les compete resolver.

No está de más 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.

Para mayor información respecto al procedimiento para recibir, tramitar y resolver PQRS, podrán ingresar al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Caldas, que se encuentra en el siguiente link:

<http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/vistaDetalleProcedimiento.php?codDoc=ODA=&versionDoc=10&codProceso=GD>

Atentamente,



**CAROLINA LÓPEZ SÁNCHEZ**  
Secretaria General  
Universidad de Caldas

<sup>1</sup> La Resolución de Rectoría No. 806 de 2006 en su artículo segundo encargó a la Secretaría General de coordinar la recepción de las peticiones, quejas y reclamos.