

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)		Página: 1 de 10
Actualizó: Neyra Nelly López Villacorte Cargo: Profesional de Apoyo - SGC Fecha: 20 de abril de 2026	Revisó: Cenely Erika Fajardo P. Cargo: Técnico Administrativo Fecha: 24 de julio de 2026	Aprobó: Oscar Andrés Muñoz Burgos Cargo: Profesional Universitario- PIN Fecha: 05 de agosto de 2026	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la comunidad académica y la ciudadanía en general, a través del Sistema de Ventanilla Única (SVU), asegurando su recepción, radicación, clasificación, asignación, seguimiento, respuesta y cierre oportuno, conforme a la normatividad vigente y a los principios de transparencia, oportunidad, eficiencia, y servicio al ciudadano.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) presentadas por la comunidad académica y la ciudadanía en general, y gestionadas por las diferentes dependencias de la Institución Universitaria del Putumayo. Inicia con la recepción de las PQRSD a través del Sistema de Ventanilla Única (SVU) o de los canales de atención oficialmente establecidos por la institución, y finaliza con la emisión de la respuesta de fondo al usuario y el cierre de la solicitud en el Sistema de Ventanilla Única (SVU).

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

3.1 DEFINICIONES

Etapas del proceso:

- **Asignación:** Distribución de la PQRSD a la dependencia o funcionario competente para su atención y gestión, de acuerdo con su naturaleza y competencia institucional.
- **Cierre:** Finalización del trámite en el sistema una vez se emita la respuesta.
- **Clasificación:** Proceso mediante el cual se determina el tipo e PQRSD, con el fin de aplicar el trámite, responsable y términos de respuesta correspondientes.
- **Gestión:** Conjunto de actividades internas realizadas por las dependencias competentes para analizar, tramitar y resolver las PQRSD.
- **Radicación:** Registro formal de la PQRSD en los sistemas de información de la institución, asignándole un número único para su seguimiento.
- **Recepción:** Acción mediante la cual la institución recibe la PQRSD a través de los canales de atención establecidos, previo a su radicación en el sistema.
- **Seguimiento:** Monitoreo continuo del estado de las PQRSD a través del sistema, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos y la adecuada gestión hasta su cierre.

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRSD A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 2 de 10

- **Trámite:** Conjunto de actuaciones administrativas que se realizan desde la recepción de la PQRSD hasta la emisión de la respuesta.
- **Traslado por competencia:** Remisión de la PQRSD a otra entidad o dependencia competente, cuando la institución no tiene la facultad legal para dar respuesta de fondo, conforme a la normatividad vigente.

Tipos de PQRSD:

- **Petición:** Solicitud respetuosa que una persona realiza a la institución para obtener información, orientación o la actuación de la entidad en relación con sus funciones.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad presentada por una persona respecto a la conducta de un servidor público o al funcionamiento de los servicios prestados por la institución.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción de un usuario frente a la prestación deficiente, inoportuna o irregular de un servicio, mediante la cual se exige una solución.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano o usuario para mejorar los procesos, servicios o el funcionamiento de la institución.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de la institución sobre posibles actos de corrupción o irregularidades, en la cual se recomienda incluir información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el fin de facilitar la verificación de los hechos y la determinación de posibles responsabilidades.
- **Denuncia anónima:** Tipo de denuncia en la cual el ciudadano no suministra información que permita su identificación, pero que puede ser tramitada siempre que contenga elementos suficientes para adelantar la verificación de los hechos.

Canales y herramientas:

- **Canales de atención:** Medios habilitados por la institución para la recepción de PQRSD (Presencial, telefónico, virtual, escrito, entre otros).
- **Sistema de ventanilla única (SVU):** Plataforma tecnológica institucional que centraliza y optimiza la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), permitiendo su recepción, radicación, asignación, seguimiento y cierre en la institución Universitaria del Putumayo.

Actores:

- **Usuario/Ciudadano:** Persona Natural o jurídica que presenta una PQRSD ante la institución.

Control y cumplimiento:

- **Confidencialidad:** Garantía de protección de la información suministrada por el usuario, especialmente en casos que lo requieran.

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 3 de 10

- **Deber de denunciar:** Obligación de los servidores públicos de informar a las autoridades competentes sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias, actos de corrupción o conductas ilícitas de las que tengan conocimiento en ejercicio de sus funciones.
- **Respuesta de fondo:** Comunicación oficial emitida por la institución mediante la cual se da solución o respuesta de manera clara, completa y motivada a una PQRS D, resolviendo de forma definitiva el asunto planteado por el ciudadano, conforme a la normatividad vigente.
- **Respuesta parcial o de trámite:** Comunicación emitida para informar sobre el estado de la PQRS D, solicitar información adicional o indicar actuaciones en curso, sin que constituya una respuesta de fondo.
- **Términos de respuesta:** Plazos establecidos por la normativa vigente para dar respuesta a las PQRS D.

3.2 SIGLAS

- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública
- **CYM:** Control y Mejoramiento
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **PIN:** Planeación Institucional
- **PQRS D:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- **SVU:** Sistema de Ventanilla Única

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución política de Colombia de 1991; Artículo 23,** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Ley 734 del 5 de febrero de 2002;** Por el cuál se expide el Código Disciplinario Único. **Artículo 34; Deberes,** Son deberes de todo servidor público: (...) **19.** Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así cómo los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- **Ley 1437 del 18 de enero de 2011;** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de Lo Contenciosos Administrativo.
- **Ley 1474 del 12 de julio de 2011;** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. **Artículo 76; Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 4 de 10

- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 del 30 de junio 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.
- **Decreto 19 del 10 de enero de 2012;** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes; Permite que los niños, niñas y adolescentes presenten directamente solicitudes, quejas o reclamos relacionados con su interés superior, bienestar personal o protección especial, y les da prelación en turno sobre cualquier otra solicitud
Artículo 13. Atención preferencial de grupos específicos; Establece que todas las entidades públicas, en sus actividades de atención al público, deben tener mecanismos de atención preferencial para: Infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, esto contribuye a una atención más accesible e inclusiva en PQRS D.
Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad; Indica que los interesados que residen en ciudades diferentes a la sede de la entidad pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones por medios electrónicos o en dependencias regionales o seccionales (si existen), o mediante convenios que se suscriban para ese fin.
- **Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015;** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. **Artículo 2.1.1.3.1.1,** relacionado con los canales de atención al ciudadano y el acceso a la información pública.
- **Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015;** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016;** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017;** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- **Acuerdo No. 004 del 06 de junio de 2023;** Por medio del cual se adopta la política de atención y servicio al ciudadano.
- **Resoluciones internas vigentes que reglamentan la oficina de atención al ciudadano y la gestión de PQRS D al interior de la institución.**

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 5 de 10

- **Lineamientos y guías para la atención al ciudadano y la gestión de PQRS D**, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- **Normatividad interna institucional vigente relacionada con atención al ciudadano, gestión documental y control interno**

5. CONDICIONES GENERALES

Para la adecuada aplicación del presente procedimiento de PQRS D, se establecen las siguientes condiciones:

1. Responsables:

- **Oficina de atención al ciudadano (o quien haga sus veces):** Recibir, radicar, registrar, clasificar y asignar las PQRS D en el sistema de Ventanilla Única (SVU), así como realizar seguimiento al cumplimiento de los términos y consolidar información para la mejora del servicio.
- **Dependencias competentes:** Gestionar y emitir la respuesta de fondo a las PQRS D asignadas, dentro de los términos establecidos y con la calidad requerida.
- **Administrador del Sistema de Ventanilla Única SVU:** Garantizar la operatividad, trazabilidad, seguridad y control del sistema, así como el soporte funcional requerido.
- **Área de TICS:** Asegurar la disponibilidad, funcionalidad y soporte de los canales virtuales, así como el soporte funcional requerido.
- **Servidores públicos:** Cumplir los términos establecidos, garantizar la calidad de las respuestas y, cuando aplique, el deber de denunciar conforme a la normatividad vigente.
- **Oficina de control interno (o quien haga sus veces):** Deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la institución un informe semestral sobre el cumplimiento de esta obligación, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. Gestión de las PQRS D:

- Todas las PQRS D recibidas a través de los canales oficiales serán gestionadas en días hábiles, conforme al horario institucional establecido.
- La oficina de atención al ciudadano realizará seguimiento permanente para garantizar que las dependencias competentes cumplan con los términos, asegurando la gestión integral, la respuesta oportuna y el cierre de cada solicitud en el (SVU).

3. Presentación y radicación de las PQRS D:

Las PQRS D podrán presentarse de manera verbal o escrita, a través de los canales autorizados por la institución, conforme a la normativa vigente.

- Cuando la solicitud se reciba incompleta, se informará al usuario sobre la información o documentos faltantes. Si el usuario insiste en su radicación, se procederá a su registro dejando constancia de las condiciones en que fue recibida.
- Las solicitudes verbales deberán ser registradas en el sistema de información institucional, y se expedirá constancia de su presentación cuando el usuario lo solicite, garantizando su trazabilidad.
- Cuando la institución no sea competente para atender la PQRS D, se informará de manera oportuna al interesado y se realizará el traslado a la entidad competente dentro de los términos legales, dejando constancia en el sistema y notificando al solicitante.

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRSD A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 6 de 10

- La PQRSD deberá contener como mínimo (Art. 16, Ley 1755 de 2015)
 - La designación de la autoridad a la que se dirige.
 - Identificación del solicitante (nombre completo y, si aplica, representante o apoderado)
 - Datos de contacto para notificación (dirección física o electrónica)
 - Objeto de la PQRSD
 - Fundamentos de la solicitud (la ausencia de estos no impide su radicación).
 - Relación de documentos anexos, cuando aplique.
 - La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Para solicitudes presentadas en lenguas nativas o dialectos oficiales, la institución garantizará los mecanismos necesarios para su recepción, registro y, cuando aplique, traducción o apoyo tecnológico que permite su adecuada gestión.
- Se aceptarán denuncias anónimas cuando contengan información suficiente que permita adelantar la verificación de los hechos.

4. Reapertura de PQRSD:

Una PQRSD podrá ser reabierta cuando el usuario manifieste inconformidad con la respuesta emitida o aporte nueva información relevante, previa validación de la dependencia competente y registro en el Sistema de Ventanilla Única (SVU).

5. Desistimiento:

El usuario podrá desistir de su solicitud en cualquier momento (desistimiento expreso). Así mismo, se entenderá que desiste de la solicitud (desistimiento tácito) cuando, habiéndose requerido información adicional, no lo aporte dentro del término de un (1) mes, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. En ambos casos, la institución dejará constancia en el Sistema de Ventanilla Única (SVU) y procederá al cierre de la PQRSD, sin perjuicio de que la institución continúe de oficio el trámite cuando exista interés público.

6. Canales de atención:

La Institución dispone de los siguientes canales de atención para la recepción de PQRSD, garantizando accesibilidad, disponibilidad y orientación adecuada al usuario.

- **Presencial:** Atención directa en las sedes autorizadas.
- **Telefónico:** Línea institucional en horarios establecidos.
- **Canal virtual:** Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; la gestión se realizará en días hábiles, a través de:
 - Página web institucional - <https://pqrs.itp.edu.co>
 - Correo electrónico institucional: atencionalusuario@itp.edu.co
- **Buzón de sugerencias:** Físico o virtual; con revisión periódica y registro en el sistema SVU.

7. Puntos de Control:

- Cumplimiento de términos legales
- Registro completo en el sistema
- Clasificación adecuada de las PQRSD
- Evidencia de respuesta al usuario
- Cierre oportuno en el SVU
- Trazabilidad de la PQRSD en el SVU

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 7 de 10

- Verificación de los registros de cierre, incluyendo: respuesta de fondo, evidencia de notificación al usuario y soportes documentales cargados en el sistema.

8. Confidencialidad y protección de datos:

- La información será tratada conforme a la normatividad vigente en protección de datos personales, garantizando confidencialidad, especialmente en los casos de denuncias.
- Las dependencias responsables deberán asegurar el uso adecuado, custodia y reserva de la información.

9. Tiempos de respuesta a las PQRS D:

Los términos de respuesta se ajustarán a lo establecido en la normativa vigente aplicada.

Tipo de PQRS D	Término de respuesta
Peticiones (generales o particulares)	15 días hábiles
Solicitudes de información y documentos	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Informes a congresistas	5 días hábiles
Quejas, reclamos y sugerencias	15 días hábiles
Denuncias	De acuerdo con su naturaleza, complejidad y la normativa vigente aplicable

Nota: Los términos podrán ampliarse en los casos legalmente permitidos, informando oportunamente al solicitante.

10. Lineamientos de operación y mejora continua:

10.1 Lineamientos de operación:

- Todas las PQRS D deben ser registradas, gestionadas y cerradas en el Sistema de Ventanilla Única (SVU), garantizando su trazabilidad.
- Las dependencias responsables deben dar respuesta dentro de los términos establecidos, asegurando oportunidad y calidad.
- Se debe realizar seguimiento periódico al estado de las PQRS D, para prevenir el vencimiento de términos.
- Las respuestas deben ser claras, completas y congruentes con lo solicitado, y serán comunicadas al usuario a través de los canales de contacto registrados, garantizando la constancia de envío y/o entrega.
- Se deberán implementar controles para mitigar riesgos asociados a pérdida de información, errores de clasificación o incumplimiento de términos.
- En caso de identificar posibles hechos irregulares, se deberá activar el deber de denunciar conforme a la normatividad vigente.
- **“Gestión de riesgos:** Se deberán identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y controlar los riesgos asociados al proceso de gestión de PQRS D, conforme a la metodología institucional de gestión del riesgo, implementando acciones preventivas y de control que garanticen la continuidad y calidad del servicio.

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 8 de 10

10.2 Mejora continua:

- La información de las PQRS D será utilizada como insumo para el análisis y mejora de los procesos y servicios institucionales, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- La Oficina de Planeación, el Sistema de Gestión de la Calidad, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno realizarán seguimiento, evaluación e implementación de acciones de mejora.

11. Indicadores del proceso:

- Porcentaje de cumplimiento de términos
- Tiempo promedio de respuesta
- Número de PQRS D por tipología
- Nivel de satisfacción del usuario
- Porcentaje de PQRS D cerradas oportunamente

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1.	Recibir	Recibir la PQRS D presentadas por los usuarios a través de los canales de atención autorizados por la institución (presencial, telefónico, virtual o buzón de sugerencias), verificando la información básica suministrada para su posterior radicación en el Sistema de Ventanilla Única (SVU).	Oficina de atención al ciudadano	PQRS D recibida y soporte de recepción en el (SVU)
2.	Registrar y radicar	Registrar la PQRS D en el Sistema de Ventanilla Única (SVU), asignando el número único de radicado, fecha de ingreso y clasificación según su tipología (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia). Así mismo, se deja constancia del responsable de la Oficina de atención al ciudadano que realiza el registro.	Oficina de Atención al Ciudadano	PQRS D radicada en el SVU con número único de radicado
3.	Verificar la información	Verificar que la solicitud contenga la información mínima requerida para su trámite. En caso de encontrarse incompleta, se informa al usuario sobre los requisitos faltantes para su corrección o complemento. Si el usuario insiste en la radicación, se procede a su registro dejando constancia en el (SVU) de las condiciones en que fue recibida la solicitud.	Oficina de Atención al Ciudadano	Registro en el SVU con observaciones de verificación o constancia de radicación de solicitud incompleta

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN		Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO		Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)		Página: 9 de 10

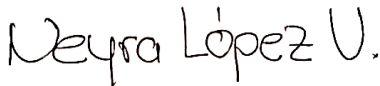
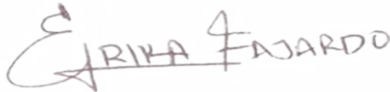
4.	Clasificar	Clasificar la PQRS D según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia), con el fin de determinar su tratamiento, términos de respuesta y dependencia responsable para su gestión dentro del (SVU)	Oficina de Atención al Ciudadano	Clasificación registrada en el SVU
5.	Asignar o trasladar por competencia	Posterior a la clasificación de la PQRS D, se verificará la competencia institucional para su gestión, con el fin de determinar su asignación a la dependencia responsable dentro de la institución o su traslado a la entidad competente cuando no corresponda a la Institución Universitaria del Putumayo, dejando constancia en el sistema (SVU) y notificando al solicitante.	Oficina de Atención al Ciudadano	Asignación o traslado registrado en el SVU Constancia de notificación al solicitante
6.	Gestionar	La dependencia analiza y gestiona la PQRS D asignada, realizando el análisis del caso, la verificación de la información, la recopilación de información adicional con otras dependencias cuando sea necesario y la elaboración de la respuesta, conforme a la tipología de la solicitud y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente Nota: En caso de denuncias, la gestión deberá garantizar la reserva de la identidad del denunciante, el manejo de confidencial de la información, el análisis de los hechos reportados sin exposición de datos sensibles y la activación de las instancias internas o externas competentes cuando aplique (control interno, procesos disciplinarios, entes de control u otras autoridades), asegurando la trazabilidad en el Sistema de Ventanilla Única (SVU).	Dependencia competente	Soportes de gestión, documentos internos, análisis del caso y respuesta proyectada o emitida en el (SVU)
7.	Realizar seguimiento	Realizar el seguimiento al estado de las PQRS D y al cumplimiento de los términos establecidos, mediante el Sistema de Ventanilla Única (SVU), con el fin de garantizar su gestión oportuna, prevenir vencimientos y asegurar la trazabilidad del proceso hasta su cierre.	Oficina de Control Interno	Reportes de seguimiento generados por el (SVU) Registros de requerimientos a dependencias

	MACROPROCESO: EVALUACIÓN	Código: P-CYM-002
	PROCESO: CONTROL Y MEJORAMIENTO	Versión: 02 Fecha: 05-08-2026
	GESTIÓN DE PQRS D A TRVÉS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA (SVU)	Página: 10 de 10

8.	Realizar el cierre de la PQRS D	Verificar que se haya emitido y notificado la respuesta de fondo al usuario, que se haya cumplido los términos establecidos y que los soportes correspondientes se encuentren debidamente cargados en el Sistema. Una vez verificado lo anterior, se registra el cierre de la PQRS D en el Sistema de Ventanilla Única (SVU).	Dependencia competente o servidor público designado o encargado de emitir la respuesta	PQRS D cerrada en el (SVU) y registro del archivo digital de la actuación
----	---------------------------------	---	--	---

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	SECCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN OBSOLETA	VERSIÓN VIGENTE
1	Título, Objetivo, Alcance, Definiciones y siglas, Documentos de referencia, Condiciones generales, Descripción del procedimiento	Se adopta el Sistema de Ventanilla única (SVU) bajo Resolución No. 0744 del 05 de agosto de 2026	05-08-2026	1	2

Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado Por:
		
Neyra Nelly López Villacorte Profesional de Apoyo - SGC	Cenely Erika Fajardo P. Técnico Administrativo	Oscar Andrés Muñoz Burgos Profesional Universitario - PIN