

Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones y Denuncias



SC-CER149880



Institución de Educación Superior sujeta a inspección
y vigilancia por parte del Ministerio de Educación Nacional

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. CONDICIONES GENERALES.....	4
4.1 GENERALIDADES.....	4
4.2 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE LOS GRUPOS ÉTNICOS COLOMBIANOS EN LA AMERICANA.	5
4.2.1 Pasos para la atención de personas en lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en la Americana:.....	5
5. CONTENIDO:.....	6
6. ANEXOS.....	7
7. FORMATOS DE CALIDAD.....	7
8. NATURALEZA DEL CAMBIO.....	7

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

1. OBJETIVO

Asegurar una respuesta oportuna a las, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones, peticiones y denuncias (QRSFPD) expresadas por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, generando acciones que permitan alcanzar la satisfacción del cliente y mejoras en los servicios y procesos que se desarrollan en la institución.

2. ALCANCE

Aplica para la recepción de todas las expresiones y/o manifestaciones de los usuarios de los servicios que presta la institución. Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y denuncias (QRSFPD) tanto física en los buzones, correo electrónico y/o presencial en la oficina de correspondencia y finaliza con el análisis, evaluación y respuesta al usuario interesado.

3. DEFINICIONES

- **Comunidad Educativa:** Está conformada por los estudiantes, sus padres, docentes, egresados y todos los funcionarios de la institución.
- **La Oficina de Correspondencia:** Figura designada por la Alta Dirección para atender y gestionar QRSFPD de los miembros de la comunidad educativa y personas externas, buscando la satisfacción del cliente. En la Corporación Universitaria Americana, de la Sede Barranquilla.
- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción o No-Conformidad, desagrado o descontento hecha por un Cliente que pone en conocimiento a la Institución, por conductas irregulares realizadas por sus Colaboradores en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo y que afecta indirectamente la calidad del servicio ofrecido por la Americana.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la posible prestación indebida de un servicio o a la posible inoportuna atención de una solicitud de acuerdo con los compromisos pactados entre el usuario o cliente y la Corporación Universitaria Americana y que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido. La persona que interpone un reclamo regularmente requiere una respuesta o resolución.
- **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los servicios de la Corporación Universitaria América.
- **Felicitaciones:** Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de un funcionario o una dependencia de la Corporación.
- **Petición:** es un derecho fundamental según la Constitución Política. Consiste en el derecho que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto. Las

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito impreso, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial. Estas solicitudes son presentadas por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, a fin de obtener información y/o consulta con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

- **Denuncias¹:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **Cliente:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida de sus procesos o servicios.
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **QRSFPD:** Corresponde a la abreviatura de Quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o Denuncias.

Término de respuesta:

- **QRSF:** Cinco (5) días a partir de la fecha de radicación.
- **Petición de información, documentación y consultas:** Ocho (8) días a partir de la recepción.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 GENERALIDADES

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o denuncias, que presenten los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada de la Institución Universitaria Americana.

La Institución Universitaria Americana, ha dispuesto de los siguientes canales para la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o denuncias:

- ✚ Correo electrónico: correspondenciabaq@americana.edu.co
- ✚ Presencial: Oficina de correspondencia ubicada en el bloque D, edificio Cosmos
- ✚ Buzones físicos ubicados en las entradas de la institución

Las solicitudes no serán tenidas en cuenta si:

¹ Página Web de Presidencia de la República. Términos y Definiciones de la Guía para Diligenciamiento Formulario Web PSQRD

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

- ❖ Contiene amenazas hacia algún funcionario o a la institución.
- ❖ Contiene palabras soeces, o jergas ofensivas hacia algún funcionario o a la institución.

4.2 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE LOS GRUPOS ÉTNICOS COLOMBIANOS EN LA AMERICANA.

4.2.1 Pasos para la atención de personas en lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en la Americana:

- a. Aplique el protocolo general de atención presencial.
- b. Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- c. Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- d. Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- e. En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención personalizada de la Americana. En caso de que el peticionario desee establecer su petición a través de medios electrónicos deberá enviarla por correo electrónico a: correspondenciabaq@americana.edu.co
- f. Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano, especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- g. Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la coordinación de inclusión de la Americana. Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- h. Una vez recibida la traducción del documento o archivo electrónico la oficina de Calidad de la Americana evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta traducción a la lengua respectiva y notificación al peticionario

Las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

5. CONTENIDO:

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
1	RECEPCIÓN DE QRSFPD	Una vez tenga la necesidad de manifestarle a la institución una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, petición y/o denuncia, el cliente podrá utilizar cualquiera de los medios ofrecidos por la institución. Una vez recibidas las QRSFPD la Analista de Gestión Documental ingresa la información en la plataforma WorkManager para radicar y posteriormente redirecciona por correo electrónico al área encargada, con copia a la coordinadora de calidad, al correo de seguimiento seguimientopqr@americana.edu.co y a la unidad UIPC consejeriapqr@americana.edu.co	Analista de gestión documental	Workmanager Correos electrónicos
2	ANÁLISIS DE CAUSAS Y TRATAMIENTO DE LA QRSFPD	El área encargada realizará el análisis de causas y dará trámite y respuesta a la QRSFPD. El equipo de consejeros de la UIPC apoyará en el seguimiento y velará por el trámite oportuno de la QRSFPD presentada por el estudiante. En caso de recibir una denuncia por incumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, esta se redireccionará al área competente para efectos de investigación disciplinaria y aplicación de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, así: <ul style="list-style-type: none"> • Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad. • Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera. • Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa. 	Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC	Correos electrónicos
3	RESPUESTA Y CIERRE DEL QRSFPD	Una vez atendida la QRSFPD el área encargada envía comunicación a través de correo electrónico al interesado copiando a la oficina de correspondencia, auxiliar de planeación y calidad, Consejero de UIPC y coordinación de calidad.	Funcionario encargado de tramitar la QRSFPD	Correo electrónico F DE 021 Consolidado de Quejas,

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		La oficina de calidad procede a incluir la QRSFPD en el consolidado F DE 021		Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Peticiones (QRSFP)”

6. ANEXOS

P DE 006 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

7. FORMATOS DE CALIDAD

CODIGO	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
F DE 021	Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones O Peticiones (QRSFP)”	Permanente	Carpeta Drive/ Archivo en Digital Oficina de Calidad/ página web	Conservación total	Líderes de procesos y subprocesos/oficina de calidad
F DE 026	Respuesta Derechos de Petición	Permanente	Carpeta Drive/ Archivo en Digital Oficina de Calidad/ página web	Conservación total	Líderes de procesos y subprocesos/oficina de calidad

8. NATURALEZA DEL CAMBIO

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
1.0	Edición del Documento	12/04/2010
2.0	Incorporación en el numeral 4.1 Generalidades, de la periodicidad de revisión de las QRS enviadas por medio del Link y al correo electrónico.	22/06/2011
3.0	En el numeral 4.3.1: Se redujo de 10 a 5 días hábiles el tiempo para dar contestación inicial a un cliente cuando interpone su QRS. Se reorganizaron los pasos descritos para recibir, aceptar, investigar y ofrecer alternativas de solución al cliente.	05/10/2011

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
4.0	<p>En el numeral 3, se introduce el término de comunidad educativa y QRS precedente.</p> <p>En el numeral 4.1, se amplían y detallan los canales de comunicación para que los miembros de la comunidad educativa y partes externas expresen sus QRS.</p> <p>Se elimina que “El correo y el enlace donde se reciben las quejas, reclamos y sugerencias deberán revisarse con una periodicidad no superior a 3 días hábiles”, ya que se reciben en el correo de la Coord. De la Calidad, el cual permanece en constante revisión.</p> <p>En el numeral 4.3.1, se detallan los tiempos en los que se desarrolla el procedimiento una vez se presente la QRS.</p> <p>En el numeral 4.3.2, se incluye que la respuesta a las QRS también se puede comunicar vía telefónica al cliente.</p> <p>En el numeral 5, se incluye en las referencias al procedimiento de Revisión por la Dirección.</p> <p>En el numeral 6, se coloca como actividades de seguimiento y control el indicador de Nivel de atención a QRS, y se elimina Respuesta a reclamos y Seguimiento a la conformidad de la respuesta escrita enviada al reclamante.</p>	05/06/2013
5.0	<p>Se agregó la palabra felicitaciones al nombre del procedimiento SE MEJORÓ LA REDACCIÓN DEL ALCANCE: Aplica para la recepción de todas las expresiones y/o manifestaciones expresadas por los usuarios de los servicios que presta la institución. Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y termina con el análisis, evaluación y respuesta al usuario interesado.</p> <p>Vocabulario SE ELIMINO QRS precedente: Se dice de la queja, reclamo o sugerencia que es razonable, apropiada, pertinente y que no va en oposición a los lineamientos institucionales previamente establecidos SE AGREGO RECLAMO: descontento vinculado directamente a un servicio prestado por la institución. SUGERENCIA: Manifestación del punto de vista personal a un acontecimiento que pueda ya haber ocurrido, o evitarse o implementarse en la institución.</p>	04/11/2015

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
	<p>FELICITACIONES: manifestación a una persona de la satisfacción que experimenta por algún servicio que fue solicitado y que superó sus expectativas. Generalidades SE ELIMINO A través de Twitter, en la cuenta de Calidad Americana. Cuando los estudiantes y demás personas expresen sus QRS llegará una notificación al correo electrónico de la Coordinación de la Calidad.</p> <p>A través de Facebook, en la cuenta de la Corporación Universitaria Americana. Cuando los estudiantes y demás personas expresen sus QRS llegará una notificación al correo electrónico de la Coordinación de la Calidad.</p>	
6.0	<p>Se modifica los parámetros de respuesta en el numeral 4.2.2 Tratamiento de QRSF: El defensor del cliente realizara la gestión hasta el cierre de la QRSF y enviara respuesta vía telefónica o correo electrónico.</p>	26/01/2017
7.0	<ul style="list-style-type: none"> - Se reevalúa la definición de Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación. -Se cambia el Nombre de defensoría del cliente por Oficina de calidad. - Se elimina el formato “F DE 020 BUZON QRSF”. - Se ajusta el Ítem de Respuesta y Cierre del QRSF. - Se cambia el nombre del formato F DE 021 “CONSOLIDADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES (QRSF)” 	01/06/2017
8.0	<p>Alineación con requerimientos ETDH de la Secretaría de Educación Distrital, con respecto a la queja y su clasificación en Tipo 1, 2 y 3 en el Ítem 4.1. Ajustando formulario en línea, para efectos del Centro de Idiomas.</p>	01/02/2019
9.0	<p>Se agregó la palabra Petición al nombre del procedimiento.</p> <p>En todo el documento se adiciona la palabra Petición y la abreviatura P.</p> <p>Se incluye en el procedimiento el siguiente formato: F DE 026 Formato de Respuesta Derechos de Petición.</p> <p>Vocabulario: SE AGREGÓ Definición de Petición: Solicitud presentada por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, a fin de obtener</p>	16/05/2020

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
	<p>información y/o consulta con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.</p> <p>Se reevalúa la abreviatura de Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación y se agrega la letra P a la definición de QRSFP. QRSFP: Corresponde a la abreviatura de Quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones.</p> <p>Se cambia el nombre del formato F DE 021 “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (QRSF)” por F DE 021 “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Peticiones (QRSFP)”</p> <p>Se incorpora en el numeral 4.1 Generalidades Este procedimiento establece los mecanismos para atender las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones, que presenten los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada de la Corporación Universitaria Americana. Y se mejora los canales para manifestar las QRSF son los siguientes por: La Corporación Universitaria Americana, ha dispuesto de los siguientes canales para la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones.</p> <p>Se reevalúa la orientación dada en: Digitar http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSF, y se diligencia el formato, el cual llegará al correo electrónico de La Oficina de Calidad, y se cambia por: Digitar http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSFP, seleccionar servicios y clip en QRSFP, se despliega el formulario y se diligencia, el cual llegará al correo electrónico de la Oficina de Calidad.</p> <p>Se reevalúa la definición de Buzones QRSF: Estos se encuentran ubicados en cada uno de las entradas o salidas de la Institución, en el cual son depositados físicamente y se agrega la inicial la palabra físicos y la letra P y se cambia por: Buzones físicos QRSFP: Se dispone de buzones QRSFP, los cuales se encuentran ubicados en cada uno de las entradas o salidas de la Institución, en el cual son depositadas físicamente las QRSFP.</p> <p>En el numeral 4.2.2 Tratamiento de QRSFP, se incluye:</p> <p>Si es Sugerencia, la Oficina de Calidad, enviará correo electrónico al proceso en cuestión y el líder del proceso y su equipo, analizan la sugerencia recibida y determinan si amerita o no una acción de mejora, generando un plan de mejora.</p>	

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
	<p>Si es Petición la Oficina de Calidad enviará correo electrónico a la Oficina Jurídica, para ser analizada y responder dentro del término legal. La respuesta se dará en el formato de respuesta derechos de petición”</p> <p>En el numeral 4.2.4 Registro y Seguimiento de QRSFP se incluye: La Oficina de Calidad registra las QRSFP en el formato F DE 021 Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones (QRSFP)” y las distribuye a los diferentes Directores o Jefes de áreas, para que sean analizadas, atendidas y contestadas al cliente.</p> <p>En el numeral 6 Registros: Se adiciona un nuevo formato llamado F DE 026 Respuesta Derechos de Petición”</p> <p>En el numeral 7 Anexos se elimina F DE 021 “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (QRSF), debido a que es un registro contenido en el numeral 6 y se coloca NA</p> <p>En el numeral 8 se cambia La frase Control de Actualizaciones por Naturaleza del Cambio. Y se incluye Se indicará el número de la Revisión del Procedimiento, la fecha en la que se ha realizado y las causas del cambio. La información se recogerá en la siguiente tabla.</p>	
10.0	<p>En la actividad 2 se incluyen los siguientes formatos: F DE 032 Citación -Notificación Personal, F DE 033 Acta de Notificación Personal.</p> <p>Si es Petición, la Oficina de Calidad enviará correo electrónico a la Oficina Jurídica, para ser analizada y responder dentro del término legal. Posterior se enviará una citación – notificación personal para comparecer en las instalaciones de la institución indicando dirección, fecha y hora, para lo cual se utilizará el formato: F DE 032 Citación -Notificación Personal, una vez se haya presentado la persona citada se procede a realizar un acta en el formato F DE 033 Acta de Notificación Personal, indicando que se le informó el contenido de la respuesta del derecho de petición. La respuesta se dará en el formato “F DE 026 Respuesta Derechos de Petición.</p>	26/08/2020
11.0	<p>Se incluye en el ítem 4. Condiciones generales</p> <p>4.2 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los grupos étnicos colombianos en la americana.</p>	06/11/2020

	QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS	CÓDIGO: P DE 009
		FECHA: 19/07/2024
		VERSIÓN: 16.0

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA					
	4.1.2 Pasos para la atención de personas en lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en la Americana. El cual incluye 8 pasos para la atención.						
12.0	Se ajusta el procedimiento a las actividades realizadas actualmente. Se incluye radicación a través de la plataforma WorkManager Las QRSFPD son tramitadas a través de correos electrónicos	16/09/2022					
13.0	Se corrige el tiempo de respuesta para las QRSF : Ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de radicación. Se incluye el cargo Auxiliar de Planeación y Calidad en las actividades TRATAMIENTO DE LA QRSFPD y RESPUESTA Y CIERRE DEL QRSFPD	13/04/2023					
14.0	Se ajustan los tiempos de respuesta a cinco días para QRSDf y 8 días para Petición de información, documentación y consultas Se incluye la UIPC en las actividades 1, 2 y 3	03/04/2024					
15.0	<p>Se incluye en la actividad #2 lo resaltado en amarillo:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">2</td> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">TRATAMIENTO DE LA QRSFPD</td> <td style="width: 55%; padding: 5px;"> <p>El área encargada realizará el análisis de causas y dará trámite y respuesta a la QRSFPD. El equipo de consejeros de la UIPC apoyará en el seguimiento y velará por el trámite oportuno de la QRSFPD presentada por el estudiante.</p> <p>En caso de recibir una denuncia por incumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, esta se redireccionará al área competente para efectos de investigación disciplinaria y aplicación de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad • Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera • Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa </td> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC</td> <td style="width: 5%; text-align: center; vertical-align: middle;">Correos electrónicos</td> </tr> </table> <p>La actividad N°2 cambia de “Tratamiento de la PQRSDf” a “Análisis de causas y tratamiento de la PQRSDf”</p> <p>Cambio de logo institucional</p>	2	TRATAMIENTO DE LA QRSFPD	<p>El área encargada realizará el análisis de causas y dará trámite y respuesta a la QRSFPD. El equipo de consejeros de la UIPC apoyará en el seguimiento y velará por el trámite oportuno de la QRSFPD presentada por el estudiante.</p> <p>En caso de recibir una denuncia por incumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, esta se redireccionará al área competente para efectos de investigación disciplinaria y aplicación de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad • Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera • Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa 	Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC	Correos electrónicos	
2	TRATAMIENTO DE LA QRSFPD	<p>El área encargada realizará el análisis de causas y dará trámite y respuesta a la QRSFPD. El equipo de consejeros de la UIPC apoyará en el seguimiento y velará por el trámite oportuno de la QRSFPD presentada por el estudiante.</p> <p>En caso de recibir una denuncia por incumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, esta se redireccionará al área competente para efectos de investigación disciplinaria y aplicación de lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad • Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera • Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa 	Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC	Correos electrónicos			

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Calidad	Director de Planeación	Rectora