

***PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES.***

PQRSDF





**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

Tabla de contenido

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	CONDICIONES GENERALES	4
5	CONTENIDO.....	6
6	FLUJOGRAMA	10
7	ANEXOS	11
8	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	11
9	NATURALEZA DEL CAMBIO.....	11

1 OBJETIVO

Proporcionar un canal para las partes interesadas donde puedan gestionar las PQRSDF de manera oportuna.

2 ALCANCE

Inicia con la radicación de la PQRSDF, continuando con la gestión de la solicitud según el flujo de trabajo diseñado para cada una y respuesta al usuario y termina con el informe consolidado a la Alta Dirección.

3 DEFINICIONES

3.1. Cliente: Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

3.2. Partes Interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

3.3. Radicación: Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley

3.4. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

3.5. Flujo de trabajo: la secuencia de procesos por los que atraviesa una parte del trabajo, desde su inicio hasta su finalización.

3.6. Workmanager: Software de gestión documental, dinámica, participativa y colaborativa que permite distribuir y gestionar el conocimiento de la empresa

3.7. Formulario web: Documento digital, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados de acuerdo a lo requerido



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de Información: Peticiones de carácter general las cuales deben tener relación con las actividades, trámites o servicios Institucionales.

Sugerencia/Propuesta: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético profesional.

Felicitación/Agradecimiento: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica.

4 CONDICIONES GENERALES

Todas las partes interesadas (Anónimo, Apoderado, Contratista, Docente, Egresado, Entidad Pública y Estudiante) pueden cargar un proceso indiferente a si es una PQRSDF, a nivel general se utilizan cuando:

Petición:

- Se tiene duda o diferencias frente a la solución o proceder de un trámite de la Institución.
- Presuma el incumplimiento de un derecho fundamental según la constitución Política de Colombia.

Queja

- La Institución no cumple con su finalidad.
- Los profesores o empleados Incumplen con las normas, reglamentos o procedimientos en la solución de un trámite.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

- Los profesores o empleados cometen conductas irregulares en el cumplimiento de sus funciones, o incumplen con sus deberes y obligaciones.
- Los profesores o empleados agreden o maltratan al usuario al momento de la prestación del servicio.
- La Institución no asegura la correcta prestación del servicio y es detectada por el cliente.

Reclamo:

- El servicio no da la respuesta de un trámite es lento y congestionado.
- El procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- El trámite o el servicio es complejo.
- Se exigen requisitos innecesarios.
- La atención desperdicia información, recursos o tiempo.
- Falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- Falta de organización de la atención al usuario.

Solicitud:

- Cuando se requiere gestionar algún trámite o servicio ante un área académica o administrativa de la Institución

Sugerencia/Propuesta:

- Se desee presentar ideas de mejora, propuestas de soluciones a los tramites y servicios de la Institución.

Denuncia:

- Cuando los funcionarios incurren en conductas irregulares en el desempeño de sus funciones.
- El proceder de la Institución viola algún derecho humano.

Felicitación:

- Se desea presentar una felicitación por una buena prestación del servicio.
- Se desea manifestar satisfacción cumplida al usuario.
- Expresión del usuario por el mejoramiento continuo en la prestación del servicio de la Institución.
- Manifestación de una satisfacción que ha llenado al usuario por el servicio recibido.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

5 CONTENIDO

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
1	Radical PQRSDF	<p>El usuario interno o externo radica su proceso a través del formulario web ubicado en la página web Institucional, allí diligencia los campos solicitados como obligatorios para gestionar el caso, estos campos son:</p> <p>Tipo de cliente Programa Tipo de documento Nº de identificación Nombres y Apellidos-Razón Social E-mail Número de Contacto Tipo de reporte Motivo Detalle PQRSDF Recepción de respuesta Dirección Barrio Municipio País Adjuntar archivo</p> <p>Luego de diligenciar el formulario y adjuntar la documentación requerida para cada proceso, el sistema automáticamente genera un radica y envía una notificación al usuario al correo que este haya reportado en el formulario.</p> <p>NOTA: En el caso que el usuario esté de manera presencial</p>	Usuario Interno o Externo	Workmanager



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		<p>y requiera radicar un proceso el área de archivo será la encargada de radicar la solicitud.</p> <p>En el caso que llegue de manera Física, el área de archivo será la encargada de radicar la solicitud.</p>		
2	Análisis y redireccionamiento de las PQRSDF	<p>Según el flujo de trabajo diseñado para cada tipo de proceso y motivo seleccionado el sistema envía al funcionario responsable de iniciar la gestión y respuesta radicada.</p> <p>Para el caso de las Peticiones inicia el flujo de trabajo en la Secretaría General, allí se analizan y redireccionan al área que debe emitir la respuesta al usuario.</p> <p>En el caso de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones inician el flujo de trabajo en la Dirección de Planeación, allí se analizan y redireccionan al área que debe emitir la respuesta al usuario.</p> <p>En cuanto a las Denuncias, se envían a Control Interno y Solicitudes de Información viajan directamente al funcionario responsable de responder según el motivo que estipule el usuario.</p> <p>El tiempo que tendrá para la realización de esta actividad es de 2 día hábil</p>	<p>Secretaría General</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Control Interno</p> <p>Áreas</p>	Workmanager
3	Generación de respuesta al usuario	<p>Si es un Derecho de Petición (Tutela), Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación el área a la que fue remito el proceso, debe emitir la respuesta y hacer las gestiones</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Wokmanager</p> <p>Correo electrónico</p>



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		<p>pertinentes para darle trámite a su necesidad si es del caso y hacerle llegar la respuesta al usuario con los anexos que correspondan.</p> <p>En el caso de una Solicitud de Información y con base en el motivo que indique el usuario y según el flujo de trabajo que se tenga para cada motivo, se gestiona la respuesta al usuario y se le notifica, por lo general la última área del flujo notifica y cierra la tarea en Workmanager.</p> <p>Por último, para el caso de las Denuncias, es control Interno el encargado de elaborar la respuesta y notificarla al usuario, al final cierra la tarea.</p> <p>Nota: Desde el momento de radicación hasta la notificación de la respuesta al usuario se tienen 15 días hábiles.</p>	<p>Dirección de Planeación</p> <p>Control Interno</p> <p>Áreas</p>	
4	Revisión de la respuesta	<p>Solo para el caso Petición (Derecho de petición o Tutela), Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, Secretaria General o Dirección de Planeación revisa la calidad de la repuesta emitida por el área y da el cierre a la tarea dentro del flujo de Workmanager.</p> <p>En caso de que la respuesta no sea la correcta o no tenga la evidencia correspondiente, se devuelve por el flujo de trabajo al área que emitió la respuesta hasta que se emita de manera correcta.</p> <p>El tiempo que tendrá para la realización de esta actividad es de 2 día hábil.</p>	<p>Secretaria General</p> <p>Dirección de Planeación</p>	Wokmanager



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
5	Elaboración de Informe Semanal	<p>Semanalmente el área la Dirección de Planeación realiza seguimiento a la gestión del formulario web, se identifican los procesos que al momento de corte presentan vencimiento y sin emitirles una respuesta, es decir, aquellos radicados que no han sido cerrados y fueron radicados con 15 días hábiles de anterioridad a la fecha del informe.</p> <p>Dicho informe se elabora con base en el reporte extraído de Workmanager y se envían por correo a todas las áreas q tiene procesos sin resolver.</p>	Dirección de Planeación	Workmanager Correo Electrónico
6	Elaboración de Informe consolidado	Semestralmente la Dirección de Planeación elabora un Informe consolidado durante el periodo, caracterizando el comportamiento del canal. Dicho informe es socializado a la Alta Dirección para tomar acciones. Este informe igualmente, nutre el informe de Revisión por la Dirección.	Dirección de Planeación	Informe



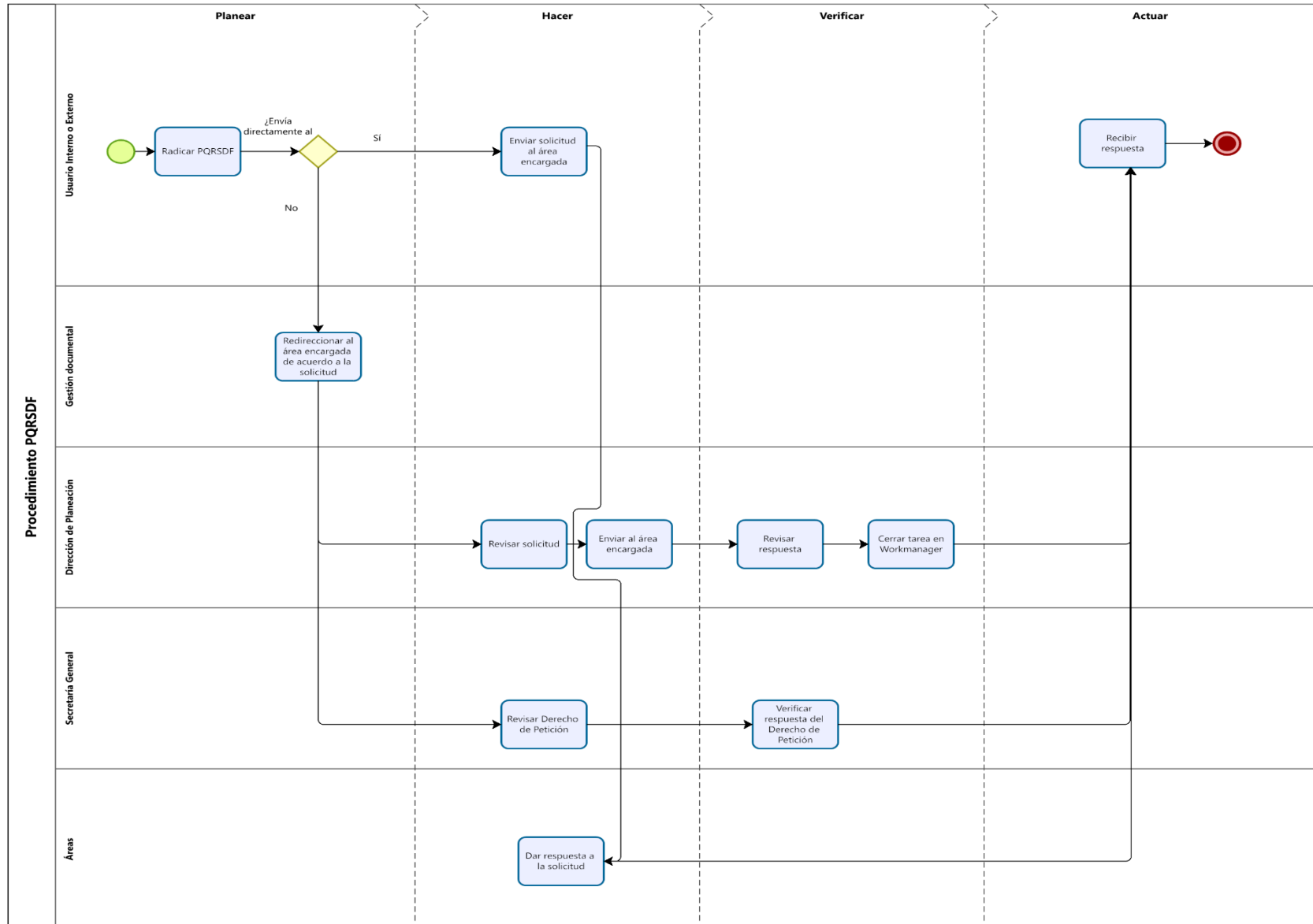
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

6 FLUJOGRAMA



7 ANEXOS

- Formulario web PQRSDF: <http://181.143.67.66:90/>
- Informes.

8 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza seguimiento y control al procedimiento realizando lo siguiente:

- Respuesta a reclamos.
- Revisión periódica de reclamos y o sugerencias,
- Seguimiento a la conformidad de la respuesta escrita enviada al reclamante.
- Matriz de riesgos y oportunidades

9 NATURALEZA DEL CAMBIO

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.

Versión	Fecha	Naturaleza del Cambio
1.0	Edición del Documento	12/04/2010
2.0	En la versión 1 el Defensor del Cliente después de recibir la PQRS en el formato F MC 016 se reunía personalmente con el líder del proceso involucrado para recopilar la información y estructurar la respuesta para el cliente. En la versión 2 el Defensor del Cliente, deberá verificar que la QRS esté en el formato "F MC 016 Quejas, Reclamos y Sugerencias" y enviarlo vía correo electrónico al área donde se generó. Se debe remitir copia del reclamo al Comité de la Calidad, a los funcionarios involucrados y dueño de proceso afectado para dar la solución al cliente.	01/06/2012
3.0	Se elimina el término cliente y cambia por estudiante. Se incluye los buzones como otras fuentes. Se aclaran algunas actividades para la recolección de información de QRS.	30/09/2012
4.0	Se incluye los nuevos medios de recepción de quejas que son call center y página web	01/10/2013
5.0	Se modifica el procedimiento ya que cambia su modo de operar al implementar el ZOHO	01/05/2016
6.0	Se elimina formato de acciones correctivas y de mejora y se sustituye por el módulo de mejora del software Isolucion.	15/08/2019



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES.**

Código: P DE MD 006

Fecha: 16/06/2023

Versión: 9.0

7.0	Se actualiza procedimiento de acuerdo con la gestión que se realiza en el nuevo flujo de trabajo PQRS que se encuentra en Workmanager.	07/05/2020
8.0	Se revisa procedimiento y se ajusta al contexto actual, se ajustan los tiempos de respuesta.	19/06/2020
9.0	Se modifica el procedimiento por implementación del formulario web PQRSDF en Workmanager.	16/06/2023

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Dayana Turizo Herrera Cargo: Profesional de poyo Fecha: 03/04/2023	Nombre: Luisa Fernanda Restrepo Marín Cargo: Directora de Planeación Fecha:15/06/2023	Nombre: Mileny Ortiz Ortiz Cargo: Vicerrectora General Fecha: 16/06/2023