

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 1 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

1 OBJETIVO

Definir las actividades que se deben realizar para la recepción, direccionamiento, seguimiento y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se reciben a través de los diferentes canales de comunicación las cuales son presentadas por las partes interesadas de la institución frente al servicio educativo recibido.

2 ALCANCE

Aplica para todas las PQRSFD recibidas de forma física en buzones y página web. Este procedimiento inicia con la recepción, direccionamiento, seguimiento y respuesta oportuna de las peticiones o solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, presentadas por las partes interesadas, hasta la presentación del informe de resultados a la Alta Dirección.

3. DEFINICIONES

- Partes interesadas:** Se refiere a actores que son claves o estratégicos para el proceso de articulación. Cabe señalar que se trata de indagar los intereses, aportes y potencialidades de cada uno, “el mapeo de actores en el ejercicio de la participación/ gobernanza requiere superar miradas simplistas y apuntar a vislumbrar la complejidad y diversidad de los actores que se hacen partícipes de manera activa en los espacios y procesos de participación y concertación para la toma de decisiones de las instituciones públicas”. (Negri A, Molina N, 2008). Estudiantes, egresados y empleados de Censa. Comunidad en general, clientes potenciales: estudiantes de colegios, empleados de organizaciones, sector productivo, entre otros.
 - Peticiones:** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
 - Queja:** Manifestación de Inconformidad o insatisfacción que una persona/ estudiante da a conocer a la Corporación Universitaria Americana acerca de los servicios prestado por la institución, relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del funcionario o sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos.
- Reclamo:** es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. Es todo derecho que tiene toda persona de exigir y reivindicar 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.
- Sugerencia:** Expresión de una propuesta para corregir, agilizar o mejorar la calidad del servicio de la Corporación Universitaria Americana. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Corporación Universitaria Americana

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 2 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

- **Felicitaciones:** Este término se define en expresar, declarar y opinar a alguien el regocijo, complacencia, aprobación o conformidad con motivo de algún suceso o hecho que puede ser favorable para él.
- **Solicitud de información:** Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.
- **Servicio al cliente:** Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes para atender sus necesidades.
- **(P.Q.R.S.F.D):** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.

4 GENERALIDADES

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las P.Q.R.S.F. que presenten las partes interesadas de los servicios prestados por los procesos. Todas las P.Q.R.S.F. que deseen hacer las partes interesadas a la Corporación Universitaria Americana, sobre situaciones por mejorar, corregir, o de cualquier otra índole, se pueden hacer de las siguientes formas, los medios de recolección de las anteriores son:

- **Página web:** Formulario publicado en la página principal www.americana.edu.co en la siguiente ruta:

<https://forms.gle/4SvyQybdwnUqqkzs8>

- **Punto físico de (P.Q.R.S.F.D):** Buzones ubicados en las instalaciones Montería donde una persona está al servicio de la comunidad estudiantil para acompañar en el proceso de **(P.Q.R.S.F.D)**.

Requisitos para presentar una PETICIÓN La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 3 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

- Las razones en que se fundamenta.

Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición

- (10) días peticiones de información
- (15) días peticiones generales
- (30) días peticiones de consulta

- Queja

Requisitos para presentar una QUEJA La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos de la persona que emite la queja con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja: (13) días

- Reclamo

Requisitos para presentar un RECLAMO El reclamo deberá contener, por lo menos:

Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo: (15) días

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 4 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

- Sugerencia

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia: (15) días.

La Corporación Universitaria Americana sólo tramitará reclamos internos cuando el motivo sea diferente al incumplimiento de una norma o procedimiento establecido por la entidad, situaciones que supongan una acción de mejora o situaciones internas o externas que interfieran en la ejecución de un proceso; en cuyo caso se debe tramitar como una no conformidad o acción de mejora por intermedio del Coordinador(a) de la Calidad.

Las redes sociales son solo para solicitudes de información, si se llega a detectar una inconformidad común en alguna de las publicaciones, la coordinación de comunicaciones le da respuesta inmediata al estudiante de manera general y lo invita a acercarse a utilizar los diferentes medios oficiales para registro de **P.Q.R.S.F.D.**, además también se le informa al proceso de Direccionamiento Estratégico.

5 METODOLOGIA

| | Actividad | Descripción | Responsable (s) | Registro(s) |
|---|--------------------------------|--|--|------------------------|
| 1 | Solicitud de P.Q.R.S.F. | Las partes interesadas que deseen manifestar una P.Q.R.S.F. darán a conocerla por cualquiera de los canales oficiales descritos en el ítem de generalidades. | Parte interesada | F-CAL-17 P.Q.R.S.F. |
| 2 | Recepción P.Q.R.S.F. | Las P.Q.R.S.F. deben ser recolectadas por los canales de comunicación establecidos (Página web o punto físico de buzón), en el caso de las redes sociales solo para solicitudes de información, si se llega a detectar una inconformidad común en alguna de las publicaciones, el área de comunicaciones le da respuesta inmediata a la parte interesada de manera general y lo invita a acercarse a utilizar los diferentes medios oficiales para registro de P.Q.R.S.F además, también informa al proceso de Direccionamiento Estratégico, para su seguimiento. Las P.Q.R.S.F. Se podrán recibir en carta u otro medio que el estudiante decida físico o virtual, como adjunto. La P.Q.R.S.F. que sea anónima no podrá ser contestada ni atendida. | Coordinación de Planeación, Coordinación de Comunicaciones, Dirección Académica. | F-CAL-17 P.Q.R.S.F. |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 5 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 3 | Direccionamiento y Registro de P.Q.R.S.F. | El área de comunicaciones direcciona las P.Q.R.S.F. a cada líder de proceso según corresponda, con el objetivo de dar trámite de respuesta oportuna a las P.Q.R.S.F. de quien la solicita para su cierre. Los líderes de procesos serán quienes respondan y den el tratamiento oportuno a la P.Q.R.S.F. Según corresponda y cada proceso será responsable de archivar las peticiones y solicitudes de información. Así mismo el área de comunicaciones también almacena este registro. | Coordinación de Planeación y Dirección Académica | F-CAL-18 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información |
| 4 | Seguimiento y Respuesta a las P.Q.R.S.F. | El seguimiento en el F-CAL-18 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones debe ser consultado permanentemente por el Coordinador de Planeación para verificar si el área de comunicaciones está realizando los seguimientos de las P.Q.R.S.F. Se tiene establecido un plazo mínimo de 10 días hábiles para dar solución o respuesta a las P.Q.R.S.F. La respuesta se puede dar por medio telefónico o correo electrónico, el seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, se debe diligenciarse completamente, así como se muestra a continuación: en el formato Fecha: Fecha en la que se recibió la P.Q.R.S.F. Proceso Al Que Pertenece: Proceso. Fuente: Buzón, Pagina Web. Responsable de la Acción: Quien atenderá la P.Q.R.S.F. Causa: Razón por la que se presentó la P.Q.R.S.F. Descripción de la P.Q.R.S.F.: Solicitud textual presentada Análisis de las Causas: análisis de la situación, cual es la causa de la P.Q.R.S.F. Solución / Acción De Mejora: Acción realizada para mejorar el problema, Solo para Quejas y Reclamos. Respuesta Al Implicado: Respuesta textual que se le dio a la persona (si se | Coordinador de planeación | F-CAL-18 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 6 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

| | | | | |
|---|----------------|--|----------------------------|---------|
| | | <p>responde vía correo electrónico, copiar y pegar la respuesta)</p> <p>La Fecha de Respuesta P.Q.R.S.F.: a fecha en la que se envió la respuesta a la persona.</p> <p>Fecha de Seguimiento: Fecha en la que el área de planeación le hace seguimiento a la P.Q.R.S.F.</p> <p>Estado: Colocar si está cerrado o abierto.</p> <p>El seguimiento de las P.Q.R.S.F será semanal.</p> <p>El seguimiento para las solicitudes de información se hará de manera aleatoria por la Coordinación de comunicaciones, utilizando la formula tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población.</p> | | |
| 5 | Informe | <p>El área de comunicaciones deberá realizar un informe donde se consolidarán los datos estadísticos del número de P.Q.R.S.F. Recibidas por cada proceso y documentar las principales causas de las mismas, así como también su respectivo tratamiento de manera periódica.</p> <p>La dirección de planeación hará seguimiento a esta actividad para su eficaz y transparente realización.</p> | Coordinación de planeación | Informe |

6. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Auditoría interna y externa.

7. REGISTROS

| CÓDIGO | NOMBRE | TIEMPO DE RETENCIÓN | LUGAR DE ALMACENAMIENTO | DISPOSICIÓN FINAL | ACCESIBILIDAD |
|----------|---|---------------------|--|-------------------|--|
| F-CAL-17 | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones | 2-5 años | Oficina de comunicaciones/stan 1/AZ P.Q.R.S.F.D/Drive | Archivo Histórico | Coordinador de planeación Coordinador de comunicaciones |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 7 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

| | | | | | |
|----------|--|----------|-----------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| F-CAL-18 | Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones | 2-5 años | Carpeta de Planeación en Drive | Carpeta de obsoletos | Coordinador de planeación |
|----------|--|----------|-----------------------------------|-------------------------|------------------------------|

6. REFERENCIA

N/A

8. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

| Versión | Naturaleza del Cambio | Fecha |
|---------|--|------------|
| 1 | Elaboración del documento | 15/01/2018 |
| 2 | <p>En generalidades: Requisitos para presentar una PETICIÓN La petición deberá contener, por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad. • Dirección de notificación y teléfono de contacto. • Objeto de la petición. • Las razones en que se fundamenta. <p>Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.</p> <p>Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición</p> <ul style="list-style-type: none"> • (10) días peticiones de información • (15) días peticiones generales • (30) días peticiones de consulta • Queja <p>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 servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. Requisitos para presentar una QUEJA La queja deberá contener por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad. | 27/10/2020 |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 8 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de notificación y teléfono de contacto. • Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada. <p>No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos dos o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.</p> <p>Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja: (13) días</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamo <p>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.</p> <p>Requisitos para presentar un RECLAMO</p> <p>El reclamo deberá contener, por lo menos:</p> <p>Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de notificación y teléfono de contacto. • Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud <p>Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo: (15) días</p> <p>Sugerencia Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Corporación Universitaria Americana Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas) Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia: (15) días.</p> <p>Adición de la palabra peticiones al procedimiento de P.Q.R.S.F.D. en todos los momentos que se menciona en el procedimiento.</p> <p>Se realiza modificación de las definiciones contempladas del procedimiento de P.Q.R.S.F.D, se elimina la definición de clientes internos y externos, por partes interesadas, se agrega la definición de peticiones.</p> <p>Para redes sociales se aclara que solo para solicitudes de información, si se llega a detectar una inconformidad común en</p> | |
|--|---|--|

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------|
|  | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF) | Código P-CAL-005 | Versión: 04 |
| | Elaboró: Coordinación de Planeación | Página 9 de 9 | |
| Revisó: Dirección Administrativa y Financiera | Aprobó: Rectoría de sede | Fecha de aprobación: 26-04-2025 | |

| | | |
|---|---|------------|
| | <p>alguna de las publicaciones, la coordinación de comunicaciones le da respuesta inmediata al estudiante de manera general y lo invita a acercarse a utilizar los diferentes medios oficiales para registro de P, Q.R.S.SI. en los (página web, punto físico de buzón o que se acerque a las oficinas relacionadas con la necesidad) además, informa al proceso de Direccionamiento Estratégico, para su seguimiento. El seguimiento para las solicitudes de información se hará de manera aleatoria por el coordinador (a) de planeación y se documentará en el F-CAL-18 seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información.</p> | |
| 3 | <p>Se agrega la opción de "felicitaciones", se quiere da la oportunidad a las partes interesadas de poder expresar sus felicitaciones para la institución, El seguimiento para las solicitudes de información se hará de manera aleatoria por la Coordinación de comunicaciones, utilizando la formula tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población.</p> | 25/01/2022 |
| 4 | <p>Acorde a la realidad del proceso. Se realizan las siguientes modificaciones al procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En todo el documento se cambia "Director de Planeación" por "Coordinador de Planeación" y "Dirección de Planeación" por "Coordinación de Planeación". 2. Se modifica el lugar de almacenamiento de los formatos asociados al procedimiento. | 26/04/2025 |