

# 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

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

## 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:.....	5
6. ANEXOS.....	7
7. FORMATOS DE CALIDAD.....	7
8. NATURALEZA DEL CAMBIO.....	8

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

## 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) en la sede Barranquilla 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 recibir y registrar las QRSFPD de los miembros de la comunidad educativa y personas externas, a fin de dar el trámite. 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 peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito impreso, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico,

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

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.

- **Denuncias<sup>1</sup>:** 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.
- **Workmanager E.D:** Software de Gestión Documental, Gestión de Información y Flujos de Trabajo que permite a los usuarios realizar de manera individual y autónoma procesos que hasta el momento debían ser asistidos presencialmente desde alguna dependencia de la entidad.

#### **Término de respuesta:**

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

La Corporación Universitaria Americana, ha dispuesto de la plataforma Workmanager a través del formulario web ubicado en la página institucional para la recepción y atención de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o denuncias

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

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

Las solicitudes no serán tenidas en cuenta si:

- ❖ 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](mailto: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.

#### **5. CONTENIDO:**

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
1	<b>RECEPCIÓN DE QRSFPD</b>	<p>Una vez tenga la necesidad de manifestarle a la institución una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, petición y/o denuncia, la parte interesada podrá utilizar el formulario web ubicado en la página institucional.</p> <p>Para mayor ilustración acerca de cómo radicar una PQRSDf por favor revisar el documento D DE 009 <i>Manual Para Radicar PQRSDf a través del Formulario Web</i></p>	Parte interesada en radicar PQRSDf	<p>Workmanager</p> <p>Manual para Radicar PQRSDf a través del Formulario Web (D DE 009)</p>
2	<b>REDIRECCIÓN DE PQRSDf</b>	<p>Una vez la parte interesada radica la PQRSDf y esta es recibida en la Institución, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de petición y Acciones de Tutela a través del usuario de Secretaria General</li> <li>• Las solicitudes ingresarán al usuario de Correspondencia</li> <li>• Las quejas y reclamos serán recibidas en el usuario de Planeación, Calidad Integral y Sostenibilidad.</li> <li>• Las denuncias se recibirán a través del usuario de Control Interno.</li> </ul> <p>el área encargada deberá redireccionar la PQRSDf a la dependencia responsable de dar el trámite pertinente.</p> <p>Para mayor ilustración, consultar el <i>Instructivo Para Tramitar las PQRSDf a través de la Plataforma Workmanager</i> (D DE 010)</p>	Secretaría General, Archivo y Correspondencia; Planeación, Calidad Integral y Sostenibilidad, Control Interno.	<p>Workmanager</p> <p>Instructivo Para Tramitar las PQRSDf a través de la Plataforma Workmanager (D DE 010)</p>
3	<b>ANÁLISIS DE CAUSAS Y TRATAMIENTO DE LA QRSFPD</b>	<p>El área encargada realizará el análisis de causas y dará trámite y respuesta a la PQRSDf. El equipo de consejeros de la UIPC apoyará en el seguimiento y velará por el trámite oportuno de la PQRSDf presentada.</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"> <li>• Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad.</li> </ul>	Funcionario encargado de tramitar PQRSDf, Consejero de la UIPC	Workmanager

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera.</li> <li>Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa.</li> </ul>		
4	<b>RESPUESTA Y CIERRE DEL QRSFPD</b>	<p>El área responsable realizará el trámite correspondiente y continúa con el flujo de la tarea a través de la plataforma Workmanager. Para mayor ilustración consultar el <i>Instructivo Para Tramitar las PQRSDF a través de la Plataforma Workmanager</i> (D DE 010)</p> <p>La oficina de calidad procede a incluir la QRSFPD en el consolidado F DE 021</p>	Funcionario encargado de tramitar la QRSFPD	Workmanager  F DE 021 Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Peticiones (QRSFPD)

## 6. ANEXOS

- P DE 006 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
- D DE 009 Manual para Radicar PQRSDF a través del Formulario Web
- D DE 010 Instructivo Para Tramitar las PQRSDF a través de la Plataforma Workmanager

## 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 (QRSFPD)	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	Dirección Jurídica	Conservación total	Líderes de procesos y subprocesos/oficina de calidad

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

## 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
4.0	En el numeral 3, se introduce el término de comunidad educativa y QRS precedente.  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.  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.  En el numeral 4.3.1, se detallan los tiempos en los que se desarrolla el procedimiento una vez se presente la QRS.  En el numeral 4.3.2, se incluye que la respuesta a las QRS también se puede comunicar vía telefónica al cliente.  En el numeral 5, se incluye en las referencias al procedimiento de Revisión por la Dirección.  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.	05/06/2013
5.0	<b>Se agregó la palabra felicitaciones al nombre del procedimiento SE MEJORÓ LA REDACCIÓN DEL ALCANCE:</b> 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	04/11/2015

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
	<p>quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y termina con el análisis, evaluación y respuesta al usuario interesado.</p> <p><b>Vocabulario</b>  <b>SE ELIMINO</b>  <b>QRS procedente:</b> 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</p> <p><b>SE AGREGO</b>  <b>RECLAMO:</b> descontento vinculado directamente a un servicio prestado por la institución.  <b>SUGERENCIA:</b> Manifestación del punto de vista personal a un acontecimiento que pueda ya haber ocurrido, o evitarse o implementarse en la institución.  <b>FELICITACIONES:</b> manifestación a una persona de la satisfacción que experimenta por algún servicio que fue solicitado y que superó sus expectativas.                      Generalidades  <b>SE ELIMINO</b>                      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"> <li>- Se reevalúa la definición de Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.</li> <li>-Se cambia el Nombre de defensoría del cliente por Oficina de calidad.</li> <li>- Se elimina el formato "F DE 020 BUZON QRSF".</li> <li>- Se ajusta el Ítem de Respuesta y Cierre del QRSF.</li> <li>- Se cambia el nombre del formato <b>F DE 021</b> "CONSOLIDADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES (QRSF)"</li> </ul>	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

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
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><b>Vocabulario:</b> <b>SE AGREGÓ</b> <b>Definición de Petición:</b> Solicitud presentada 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.</p> <p>Se reevalúa la abreviatura de Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación y se agrega la letra P a la definición de QRSFP. <b>QRSFP:</b> Corresponde a la abreviatura de Quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones.</p> <p>Se cambia el nombre del formato <b>F DE 021</b> “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (QRSF)” <b>por F DE 021</b> “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Peticiones (QRSFP)”</p> <p><b>Se incorpora en el numeral 4.1 Generalidades</b> 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><b>Se reevalúa la orientación dada en:</b> Digitar <a href="http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSF">http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSF</a>, y se diligencia el formato, el cual llegará al correo electrónico de La Oficina de Calidad, y se cambia <b>por:</b> Digitar <a href="http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSFP">http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSFP</a>, 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><b>Se reevalúa la definición de Buzones QRSF:</b> Estos se encuentran ubicados en cada uno de las entradas o salidas de la Institución, en</p>	16/05/2020

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
	<p>el cual son depositados físicamente y se agrega la inicial la palabra físicos y la letra P y se cambia <b>por: Buzones físicos QRSFP</b>: 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><b>En el numeral 4.2.2 Tratamiento de QRSFP, se incluye:</b></p> <p><b>Si es Sugerencia</b>, 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> <p><b>Si es Petición</b> 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><b>En el numeral 4.2.4 Registro y Seguimiento de QRSFP se incluye:</b> La Oficina de Calidad registra las QRSFP en el formato F DE 021 Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades 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><b>En el numeral 6 Registros:</b> Se adiciona un nuevo formato llamado F DE 026 Respuesta Derechos de Petición”</p> <p><b>En el numeral 7 Anexos se elimina</b> F DE 021 “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicidades (QRSF), debido a que es un registro contenido en el numeral 6 y se coloca NA</p> <p><b>En el numeral 8 se cambia</b> La frase Control de Actualizaciones <b>por</b> Naturaleza del Cambio. <b>Y se incluye</b> 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</p>	26/08/2020

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA					
	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.						
11.0	Se incluye en el ítem 4. Condiciones generales  4.2 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los grupos étnicos colombianos en la americana.  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.	06/11/2020					
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 <b>QRSF</b> : Ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de radicación. Se incluye el cargo Auxiliar de Planeación y Calidad en las actividades <b>TRATAMIENTO DE LA QRSFPD y RESPUESTA Y CIERRE DEL QRSFPD</b>	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	03/04/2024					
15.0	Se incluye la UIPC en las actividades 1, 2 y 3	27/06/2024					
16.0	Se incluye en la actividad #2 lo resaltado en amarillo:  <table border="1" data-bbox="414 1417 1153 1816"> <tr> <td data-bbox="414 1417 454 1816"></td> <td data-bbox="454 1417 576 1816">2 <b>TRATAMIENTO DE LA QRSFPD</b></td> <td data-bbox="576 1417 868 1816"> <p>El área encargada <b>realizará el análisis de causas</b> 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"> <li>• Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad</li> <li>• Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera</li> <li>• Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa</li> </ul> </td> <td data-bbox="868 1417 1047 1816">Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC</td> <td data-bbox="1047 1417 1153 1816">Correos electrónicos</td> </tr> </table>		2 <b>TRATAMIENTO DE LA QRSFPD</b>	<p>El área encargada <b>realizará el análisis de causas</b> 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"> <li>• Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad</li> <li>• Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera</li> <li>• Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa</li> </ul>	Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC	Correos electrónicos	19/07/2024
	2 <b>TRATAMIENTO DE LA QRSFPD</b>	<p>El área encargada <b>realizará el análisis de causas</b> 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"> <li>• Para incumplimientos por parte de estudiantes: Decanatura, Dirección del Programa, Consejo de Facultad</li> <li>• Para incumplimientos por parte de profesores: Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Financiera</li> <li>• Para incumplimientos por parte del personal administrativo: Dirección Administrativa</li> </ul>	Funcionario encargado de tramitar QRSFPD, Consejero de la UIPC	Correos electrónicos			

	<b>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>CÓDIGO: P DE 009</b>
		<b>FECHA: 05/11/2024</b>
		<b>VERSIÓN: 17.0</b>

VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
	<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>	
17.0	<p>Actualización de actividades para el recibo, trámite y cierre de las PQRSDf a través del aplicativo Workmanager. (Actividades 1, 2 y 4)</p> <p>Se incluye el concepto <i>Workmanager</i></p> <p>Cambio de término “Institución” por “Corporación”</p> <p>Se actualiza el concepto de la Oficina de Correspondencia</p> <p>Se delimita el alcance a la Sede Barranquilla</p> <p>Se incluyen los anexos D DE 009 Manual para Radicar PQRSDf a través del Formulario Web y D DE 010 Instructivo Para Tramitar las PQRSDf a través de la Plataforma Workmanager</p>	5/11/2024

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Calidad	Director de Planeación	Rectora