

PROCEDIMIENTO

**ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS**

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Profesional Universitario
Gestión Documental

Profesional Universitario
Gestión Documental

Rector(a)

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

1. OBJETIVO

Establecer y normalizar institucionalmente, el procedimiento para recepcionar, registrar, resolver y dar respuesta de manera oportuna y eficaz a las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias de los estudiantes y las partes interesadas, definiendo cada uno de los pasos y las responsabilidades frente al peticionario.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la institución, a los servidores públicos y líderes de procesos y contratistas a quienes van dirigidas por competencia.

3. DEFINICIONES

Derecho de Petición: Es el derecho a la información y la facultad que tienen los ciudadanos, la comunidad académica y partes interesadas, de solicitar y obtener información y documentos sobre las actuaciones públicas, derivadas del cumplimiento de la misión y las funciones asignadas por el Estado a la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca. De igual manera, se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y refiere que, sin necesidad de invocarlo, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Petición o Solicitud: Es toda solicitud verbal, escrita o en medio electrónico presentada ante un servidor del Colegio Mayor del Cauca, que requiere respuesta sobre un asunto en particular, información y/o documentación, que tiene que ver con la naturaleza y fin de la institución. (Homologaciones, transferencias, cancelación de semestre, reingreso) tiempo de respuesta es de 5 días hábiles.

Queja: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de inconformidad o insatisfacción, ante el resultado o la prestación del servicio en términos de calidad, oportunidad, asesoría, evaluación y

¹ Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho de Petición.

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

atención de un servidor o contratista de la institución. (Deficiencias en la atención a los usuarios por parte del personal administrativo, actitud e incumplimiento de horarios, Desempeño de los docentes en el aula de clase frente a los estudiantes). El tiempo de respuesta es de 3 días.

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 prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Manifestación o solicitud relacionada con la afectación económica positiva o negativa en relación con el servicio prestado. (Devoluciones de dinero, Tiempo de espera en los diferentes servicios). El tiempo de respuesta es de 10 días.

Sugerencia: Recomendación o propuesta de mejoramiento, cambio o modificación respecto a actividades internas o del servicio, formuladas por particulares o servidores, que vayan en beneficio general de la comunidad.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la Institución.

Denuncia: 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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.

Nota: los términos legalmente constituidos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.²

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros utilizados en el procedimiento se relacionan a continuación:

² Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho de Petición.

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO
Peticiones o Solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y Demandas Aplicativo de Acciones.	No aplica

5. DESARROLLO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS PQRS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.Ingreso de PQRSFD Administrar la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias en el Sistema de Administración web de las PQRSFD: ingreso, edición o eliminación. Para el ingreso o recepción de la PQRSFD, se verifica la pertinencia y competencia institucional en el asunto, se asigna radicado y el registro se verifica al ingresar la información para administrar el sistema. Se han diferenciado dos pestañas de registro: PQRSFD y Remitente. En la pestaña de PQRSFD se registra información pertinente a su estructura y contexto como documento: Tipo. Clasificación de la solicitud. Fecha de radicación (inmodificable). Direccionado a: Proceso, subproceso (no modificable). Responsable: da la opción del nombre y/o de los cargos con el buscador de campo de texto. El usuario del sistema o administrador de la información, (auxiliar	Auxiliares Administrativos de Admisiones, Secretaría General, Facultades Unidad de Correspondencia PU Comunicaciones	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRSFD. Formato de Registro y Radicación de comunicaciones oficiales.

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

administrativa) tiene restricciones: puede ingresar las PQRSFD y puede editarlas, pero solo el día en que estás son realizadas. Si hubo error debe modificarse o eliminarse en las siguientes 24 horas. Pestaña Remitente: Registro de información relacionada con el peticionario: Nombre personal, institución o empresa (Obligatorio). Identificación: (cédula, código, Nit). Peticionario (clasificación). Dirección. Email. Teléfono. Descripción. (Campo de texto para describir el asunto de la solicitud). Nota: Los funcionarios deben enviar copia de la respuesta dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento a quien le remitió la PQRSFD a contestar con el fin de mantener control en el aplicativo y poder realizar el respectivo seguimiento. En el caso del responsable de Unidad de Correspondencia, realiza la radicación de PQRSFD en el formato de Registro y Radicación de comunicaciones oficiales. Una vez realizada la radicación de los documentos, se procede a escanearlos y direccionarlos por correo electrónico institucional a la instancia pertinente para su respectivo trámite.		
--	--	--

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

El auxiliar administrativo que está encargado de la ventanilla única, deberá realizar recorrido por las áreas de la institución para entregar documentos en físico, de lunes a viernes en horas de la mañana a las 11:00 am y en horas de la tarde a las 5.00 pm, con el fin de que estos documentos reposen en el archivo de gestión correspondiente. El chat institucional será administrado por el PU de Comunicaciones, quien dará respuesta inmediata cuando así sea posible. Si los mensajes recibidos por el chat requieren un trámite, se deberá direccionar al proceso pertinente para atender la PQRSFD de la manera que corresponda.		
2. Direccionamiento. Las PQRSFD registradas en el aplicativo serán direccionadas en físico o por medio electrónico el mismo día de su radicación al servidor o líder de proceso a quien corresponde tramitar su respuesta, una vez verificada la competencia (según la jerarquía, el cargo o la función) y la vigencia para su trámite, la cual está dada en el procedimiento de acuerdo al tipo de PQRSFD. En caso de recepcionarse una queja del servicio o comportamiento de un servidor	Auxiliares Administrativos y Unidad de Correspondencia	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS o correo electrónico. Formato Registro y radicación de comunicaciones oficiales

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

público, se direcciona al superior inmediato.		
3. Respuesta. Las solicitudes que dan lugar a una respuesta inmediata por parte de los auxiliares administrativos, se responderán dejando registro o constancia del trámite en el documento digital o físico pertinente.	Auxiliares Administrativos	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRSFD Campus Unimayor
Las PQRSFD que requieren para su respuesta proyectar, verificar, comparar, soportar o tramitar en instancias superiores, serán respondidas en un tiempo no superior a quince (15) días hábiles, dando respuesta al peticionario del trámite al que será sometida. Cuando la PQRSFD es contestada, se registran datos de la respuesta en el cuadro de texto de acuerdo al formato del aplicativo para su seguimiento, quedando bloqueada para la edición o eliminación, configurando así el archivo histórico del sistema. Nota: Es de aclarar que el direccionamiento, seguimiento y trámite de respuesta de las PQRSFD es responsabilidad de los auxiliares administrativos y auxiliar de la Unidad de Correspondencia como administradores de la información de las PQRSFD.	Auxiliares Administrativos Auxiliar Administrativo Unidad de Correspondencia Servidores Públicos	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRSFD Formato Registro y radicación de comunicaciones oficiales

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

En el caso del responsable de Unidad de Correspondencia de la Institución, esta debe diligenciar en el formato de Registro y Radicación de comunicaciones oficiales la radicación de respuesta a la PQRSFD. El tiempo de respuesta de las PQRSFD recibidas empezará a contar a partir del momento de radicación en la Unidad de Correspondencia, o el momento de recepción directa en las facultades.		
En caso de no ser posible la resolución de la PQRSFD en el tiempo establecido legalmente, deberá informarse al peticionario. Nota: de igual manera, si no es posible la notificación de la decisión tomada por la institución, se remitirá a la persona responsable en Unidad de Correspondencia para el envío de la respuesta por correo certificado.	Auxiliar Administrativo Unidad de Correspondencia	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRSFD Formato Registro y radicación de comunicaciones oficiales
4. Administración de Usuarios. El administrador de Usuarios debe tener clave y así mismo puede otorgar claves de usuarios. Seguimiento y Evaluación: El usuario o administrador de la información del sistema de administración de PQRSFD, debe observar como punto de control la señal	Profesional Universitario Planeación Responsables de Procesos, servidor a quien está dirigida o direccionada, Decanos, y auxiliares administrativos y auxiliar administrativo	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRSFD.

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

de alerta cuando se vence la fecha límite de respuesta, así mismo el líder de proceso o servidor a quien está dirigida la PQRSFD debe tener en cuenta el tiempo límite de respuesta y evaluar la pertinencia o mérito de implementar una acción preventiva, correctiva o de mejora a partir de la PQRSFD.	de Unidad de Correspondencia	
Aleatoriamente se realizará seguimiento de las PQRSFD presentadas por los usuarios a fin de conocer el grado de satisfacción en la atención de las mismas. También se hará seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSFD con base en la información administrada desde el aplicativo.	Profesional Universitario Planeación	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRSFD
Periódicamente (cada 3 meses) se realizará un informe de seguimiento a las PQRSFD y el Informe de Atención a la Ciudadanía, para verificar el cumplimiento a los tiempos de respuesta dispuestos y los motivos más concurrentes de las PQRSFD, como un insumo para acciones de mejora a los procesos.	Profesional Universitario Planeación	Informe de Seguimiento PQRSFD Informe de Atención a la Ciudadanía

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Nacional art. 23
- Ley 190 de 1995 art.54,55
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 978 de 1999 art. 14

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

- Código Contencioso Administrativo
- Decreto 2150 de 1995

7. CONSIDERACIONES GENERALES

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. Felicitaciones y Denuncias: Son una herramienta para el control y mejoramiento continuo en la prestación del servicio. Son indicador de cómo nos perciben como Institución e insumo del sistema integrado de calidad para la planeación y la toma de decisiones institucionales.

Nota 1: Las PQRSFD anónimas, serán radicadas y tramitadas de acuerdo a lo descrito en el presente procedimiento siguiendo los mismos lineamientos de clasificación, distribución y seguimiento. No será obligación de la institución dar respuesta a PQRSFD injuriosas, o que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por el procedimiento o por la Ley 1755 de 2015, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

En cuanto a la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones o denuncia incompleta, se requerirá inmediatamente y por una sola vez al interesado que entregue los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos. Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto, se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

Nota 2: En el Campus Unimayor los auxiliares administrativos registran la matrícula académica y se hacen modificaciones como cambios de horarios, cancelaciones de materia, la matrícula académica de estudiante regular y reingresos, cambios de grupo de la misma materia, adiciones, para lo cual en las facultades se registra en el formato de adición y cancelación el cual se incluye en la ficha académica del estudiante. **Estas no se incluyen en el aplicativo de PQRSFD.**

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

En el Campus Unimayor se refleja del estudiante la malla curricular, información de los estudiantes, faltas, promedios, historial académico, entre otros.

Nota 3: El formulario de PQRSFD que se encuentra en la página institucional envía la información con los datos del usuario directamente al correo pqrs@unimayor.edu.co en donde el auxiliar administrativo asignado para la revisión debe ingresarla al aplicativo de PQRSFD y direccionarlos a ventanilla única para que sean radicados y enviarlos al responsable de dar respuesta en los tiempos establecidos.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO	CAMBIO REALIZADO
11	25 de agosto de 2022	Se actualiza código del procedimiento según TRD. Se actualiza denominación del proceso según nuevo mapa de procesos institucional. Se actualiza denominación de cargos y Campus Unimayor. Se actualiza actividades del procedimiento.
10	3 de agosto de 2021	Se actualiza código del procedimiento según nueva TRD. Se actualiza código de registro de referencia según nueva TRD.
9	3 de abril de 2019	Se incluye actividad de Informe trimestral de PQRSFD. Se actualiza responsables en las actividades.
8	1 de agosto de 2017	Se actualizan los responsables de la administración de PQRSFD, incluyendo las responsabilidades de la Unidad de Correspondencia, la responsabilidad para la administración del chat institucional y la PU de Calidad, como responsable de los seguimientos a PQRSFD.
7	30 de noviembre de 2016	Se modifica el responsable de realizar los seguimientos aleatorios al cumplimiento en tiempos de respuesta de PQRSFD. Se modifican los responsables de elaboración, revisión y aprobación del procedimiento.
6	Agosto 12 de 2015	Se incluye entre los responsables al auxiliar administrativo de inglés, se incluye una actividad en el punto de Direccionamiento (según la jerarquía, el cargo o la función) y la vigencia para su trámite, la cual está dada en el procedimiento de acuerdo al tipo de PQRSFD. En caso de recepcionarse una queja del servicio o comportamiento de un servidor público, se direcciona al superior

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS , FELICITACIONES Y DENUNCIAS			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación Sub proceso: Gestión Documental			
Código 201.03.01.P.05	Versión 11	Emisión 25-06-2022	Página 6 de 12

		inmediato; se incluye una actividad en Respuesta (dando respuesta al peticionario del trámite al que será sometida).
5	Marzo 2013	En el ítem 3 Se ajustan las definiciones de petición, queja, reclamo y se adjuntan unos ejemplos. En el ítem 4 Se actualiza el código Se elimina el formato 2. En el ítem 5. Se actualizaron las actividades, responsables y registro de acuerdo a la ejecución realizada a partir del uso del aplicativo de PQRSFD. En el ítem 7. Se amplían las consideraciones generales.
4	Octubre 2011	El procedimiento fue cambiado del proceso de gestión jurídica al proceso de gestión documental, según actas de comité de archivo. Por lo anterior se modifica proceso, código, versión y emisión del mismo. Y modifica la codificación de los registros en el ítem 4.
3	Mayo 6 de 2011	Se modificó el procedimiento adicionando el número de días de respuesta a las PQRSFD. Se adicionó la obligación de los auxiliares administrativos de enviar trimestralmente a la profesional universitaria responsable de archivo el informe consolidado de PQRSFD. Se modificó el responsable de seguimiento de PQRSFD a la profesional universitaria responsable de archivo. Se modificó el número de días necesarios para archivar la información en caso de que esté incompleta.
2	Abril de 2010	Se modificaron las personas responsables de la recepción de documentos. Se modificaron las actividades de registro en el formato de seguimiento a PQRSFD.