

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Profesional Universitario
de Calidad

Profesional Universitario
Gestión Documental

Rector(a)

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código 201.06.03.02.P.06	Versión 08	Emisión 01/08/2017	Página 6 de 10
-----------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

1. OBJETIVO

Establecer y normalizar en la institución, 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

Petición o Solicitud: Es toda solicitud verbal o escrita 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 5 días hábiles.

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.

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 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). Tiempo de respuesta 3 días.

Reclamo: 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)Tiempo de respuesta 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.

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código 201.06.03.02.P.06	Versión 08	Emisión 01/08/2017	Página 6 de 10
-----------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

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

DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO
Solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias Aplicativo web.	201.06.03.02.R.01

5. DESARROLLO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS PQRS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Ingreso de PQRS Administrar la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, en el Sistema de Administración web de las PQRS: ingreso, edición o eliminación. Para el ingreso o recepción de la PQRS 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: PQRS y Remitente. En la pestaña de PQRS 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,	Auxiliares Administrativas de Admisiones, Secretaría General, Curso de extensión de Inglés, facultades Unidad de Correspondencia Responsable proceso de Comunicaciones	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS Formato de Registro y Radicación de comunicaciones oficiales

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código
201.06.03.02.P.06

Versión
08

Emisión
01/08/2017

Página
6 de 10

(auxiliar administrativa) tiene restricciones: puede ingresar las PQRS y puede editarlas pero solo el día en que éstas 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 PQRS a contestar con el fin de mantener control en el aplicativo de PQRS y poder realizar el respectivo seguimiento.

En el caso de la responsable de Unidad de Correspondencia, realiza la radicación de PQRS en el formato de Registro y Radicación de comunicaciones oficiales.

Una vez se realiza la radicación de los documentos, se procede a escanearlos y direccionarlos por correo electrónico institucional a la instancia pertinente para su respectivo trámite.

COPIA CONTROLADA

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código
201.06.03.02.P.06

Versión
08

Emisión
01/08/2017

Página
6 de 10

<p>Las auxiliares administrativas recogerán en la oficina de Unidad de Correspondencia los documentos en físico, una vez a la semana para que reposen en el archivo de gestión correspondiente.</p> <p>El chat institucional será administrado por la persona encargada del proceso 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 PQRS de la manera que corresponda.</p>		
<p>2. Direccionamiento.</p> <p>Las PQRS registradas en el aplicativo serán direccionadas en físico o por medio electrónico el mismo día de su radicación al servidor o líder del proceso a quien corresponde emitir su respuesta, una vez verificada la competencia (según la jerarquía, el cargo o la función) y la vigencia para su trámite, la cual esta dada en el procedimiento de acuerdo al tipo de PQRS.</p> <p>En caso de recepcionarse una queja del servicio o comportamiento de un servidor público, se direcciona al superior inmediato.</p>	<p>Auxiliares Administrativas y Unidad de Correspondencia</p>	<p>Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS o correo electrónico.</p> <p>Formato Registro y radicación de comunicaciones oficiales</p>
<p>3. Respuesta.</p> <p>Las solicitudes que dan lugar a una</p>	<p>Auxiliares</p>	<p>Aplicativo Sistema de</p>

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código
201.06.03.02.P.06

Versión
08

Emisión
01/08/2017

Página
6 de 10

<p>respuesta inmediata por parte de las auxiliares administrativas, se responderán dejando registro o constancia del trámite en el documento digital o físico pertinente.</p>	<p>Administrativas</p>	<p>Administración Web de PQRS SIAG</p>
<p>Las PQRS 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.</p> <p>Cuando la PQRS 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.</p> <p>Nota: Es de aclarar que el direccionamiento, seguimiento y trámite de respuesta de las PQRS es responsabilidad de las auxiliares administrativas y responsable de Unidad de Correspondencia como administradoras de la información de las PQRS.</p> <p>En el caso de la responsable de Unidad de Correspondencia, diligencia en el formato de Registro y Radicación de comunicaciones oficiales la radicación de respuesta a la PQRS.</p>	<p>Auxiliares Administrativas</p> <p>Responsable de Unidad de Correspondencia</p> <p>Servidores Públicos</p>	<p>Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS</p> <p>Formato Registro y radicación de comunicaciones oficiales</p>

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código
201.06.03.02.P.06

Versión
08

Emisión
01/08/2017

Página
6 de 10

<p>El tiempo de respuesta de las PQRS recibidas empezará a contar a partir del momento de radicación en la Unidad de Correspondencia, o el momento de recepción directa en las facultades.</p>		
<p>En caso de no ser posible la resolución de la PQRS en el tiempo establecido, deberá informarse al peticionario.</p> <p>Nota: En caso de no ser posible la notificación de la decisión en la institución, se remitirá a la persona responsable en Unidad de Correspondencia para el envío de la respuesta por correo certificado.</p>	<p>Responsable Unidad de Correspondencia</p>	<p>Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS</p> <p>Formato Registro y radicación de comunicaciones oficiales</p>
<p>4. Administración de Usuarios.</p> <p>El administrador de Usuarios debe tener clave y así mismo puede otorgar claves de usuarios.</p> <p>Seguimiento y Evaluación.</p> <p>El usuario o administrador de la información del sistema de administración de PQRS, debe observar como punto de control la señal de alerta cuando se vence la fecha límite de respuesta, así mismo el líder de proceso o servidor a quien está dirigida la PQRS 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</p>	<p>Profesional Universitario Proceso de Calidad</p> <p>Responsables de Procesos, servidor a quien está dirigida o direccionada, Decanos, y auxiliares administrativas y responsable de Unidad de Correspondencia</p>	<p>Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS.</p>

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código 201.06.03.02.P.06	Versión 08	Emisión 01/08/2017	Página 6 de 10
-----------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

PQRS.		
Aleatoriamente se realizará seguimiento de las PQRS 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 PQRS con base en la información administrada desde el aplicativo.	Profesional Universitario de Calidad.	Aplicativo Sistema de Administración Web de PQRS

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Nacional art. 23
- Ley 190 de 1995 art.54,55
- Decreto 978 de 1999 art. 14
- Código Contencioso Administrativo
- Decreto 2150 de 1995

7. CONSIDERACIONES GENERALES

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 PQRS 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 entidad dar respuesta a PQRS injuriosas, o que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

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

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código 201.06.03.02.P.06	Versión 08	Emisión 01/08/2017	Página 6 de 10
-----------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

En cuanto a la petición, queja, reclamo y sugerencia 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: Los buzones ubicados en cada una de las sedes serán revisados de manera permanente por:

Sede Encarnación: Auxiliar Administrativa Secretaría General

Sede Casa Obando: Auxiliar Administrativa Inglés

Sede Bicentenario: Auxiliar Administrativa Ingeniería

Nota 3: En el sistema SIAG las auxiliares administrativas 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 PQRS.**

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

Nota 4: El formulario de pqs 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 pqs, y se encarga de reenviar el correo con la información al responsable de dar respuesta a la pqs. **La revisión del buzón de las sedes institucionales se hará de manera periódica y serán ingresadas al aplicativo.**

8- CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO	CAMBIO REALIZADO
8	1 de agosto de 2017	Se actualizan los responsables de la administración de PQRS, 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 PQRS.

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Proceso: Gestión Documental

Código
201.06.03.02.P.06

Versión
08

Emisión
01/08/2017

Página
6 de 10

7	30 de noviembre de 2016	<p>Se modifica el responsable de realizar los seguimientos aleatorios al cumplimiento en tiempos de respuesta de PQRS.</p> <p>Se modifican los responsables de elaboración, revisión y aprobación del procedimiento.</p>
6	Agosto 12 de 2015	<p>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 PQRS. En caso de recepcionarse una queja del servicio o comportamiento de un servidor público, se direcciona al superior inmediato; se incluye una actividad en Respuesta (dando respuesta al peticionario del trámite al que será sometida).</p>
5	Marzo 2013	<p>En el ítem 3 Se ajustan las definiciones de petición, queja, reclamo y se adjuntan unos ejemplos.</p> <p>En el ítem 4 Se actualiza el código Se elimina el formato 2.</p> <p>En el ítem 5. Se actualizaron las actividades, responsables y registro de acuerdo a la ejecución realizada a partir del uso del aplicativo de PQRS</p> <p>En el ítem 7. Se amplían las consideraciones generales.</p>
4	Octubre 2011	<p>El procedimiento fue cambiado del proceso de gestión jurídica al proceso de gestión documental, según actas de comité de archivo.</p> <p>Por lo anterior se modifica proceso, código, versión y emisión del mismo. Y modifica la codificación de los registros en el ítem 4.</p>
3	Mayo 6 de 2011	<p>Se modificó el procedimiento adicionando el número de días de respuesta a las PQRS.</p> <p>Se adicionó la obligación de los auxiliares administrativos de enviar trimestralmente a la profesional universitaria responsable de archivo el informe consolidado de PQRS.</p> <p>Se modificó el responsable de seguimiento de PQRS a la profesional universitaria responsable de archivo.</p> <p>Se modificó el número de días necesarios para archivar la información en caso de que esté incompleta.</p>
2	Abril de 2010	<p>Se modificaron las personas responsables de la recepción de documentos.</p> <p>Se modificaron las actividades de registro en el formato de seguimiento a PQRS.</p>