

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación de Profesionales</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)</b>		
Código: PRO003GGU	Fecha de Aprobación: 02-12-2020	Versión: 04	Página 1 de 6

## **OBJETIVO**

Describir las acciones necesarias para el trámite y solución de las comunicaciones que se reciben a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, en aras de contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Universidad.

## **NORMATIVIDAD**

Resolución 1515 del 9 de noviembre de 2017, “Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”

Resolución 01166 del 19 de julio de 2016, “Por la cual se adiciona el capítulo 2 al título 3 de la parte 2 de libro 2 del decreto 1069 de 2015. Decreto único reglamentario del sector justicia del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II, artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo”.

Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se incorpora el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Decreto 4485 de 2009, “Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

## **RESPONSABLE**

Secretaría General

## **APLICACIONES**

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación de Profesionales</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)</b>		
Código: PRO003GGU	Fecha de Aprobación: 02-12-2020	Versión: 04	Página 2 de 6

Gestión Documental

## DEFINICIONES

**Petición.** Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes por razones de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Las peticiones podrán interponerse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos.

**Petición en interés general.** Acción que ejercen los usuarios mediante la expresión escrita, verbal o por medios electrónicos ante la UNIVERSIDAD, para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta intereses colectivos.

**Petición en interés particular.** Acción que ejerce un usuario mediante la expresión escrita, verbal o por medios electrónicos ante la UNIVERSIDAD, para solicitar la resolución de fondo de una situación que lo afecta de manera individual, el reconocimiento o restablecimiento de sus derechos particulares, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Queja.** Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones prohibiciones y violación al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, de uno o varios servidores de la UNIVERSIDAD, que se cometan en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

**Reclamo.** Manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, que eleva el usuario para 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.

**Sugerencia.** Recomendación o insinuación que hace un usuario, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y/o racionalizar los recursos disponibles para su prestación. Tiene por objeto expresar un deseo o dar una información a la UNIVERSIDAD sobre determinado asunto, con el propósito que ésta tome ciertas medidas a nivel individual o colectivo, coadyuvando a una mejor prestación del servicio.

**Felicitación.** Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la UNIVERSIDAD está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación de Profesionales</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)</b>		
Código: PRO003GGU	Fecha de Aprobación: 02-12-2020	Versión: 04	Página 3 de 6

gratitud del usuario por un servicio satisfactorio o por sucesos satisfactorios para ella o para la institución.

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD, acerca de una conducta posiblemente punible, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa

### REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PQRSFD

Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica.
- La designación de la dependencia a la que se dirige
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia.
- La relación de los documentos que soportan la PQRSFD para iniciar el trámite, en caso de ser necesario.
- Información del medio por el cual desea recibir respuesta (Dirección del domicilio o correo electrónico).
- Autorización para manejar los datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, con el fin de dar trámite a la respectiva comunicación.
- Cuando la petición sea presentada mediante representante legal o apoderado se deberán adjuntar los documentos que acrediten tales calidades, de conformidad con las disposiciones legales.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, siempre y cuando no carezcan de fundamento.

### DESCRIPCIÓN



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
*Formación de calidad*

## PROCEDIMIENTO

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)

Código: PRO003GGU

Fecha de Aprobación: 02-12-2020

Versión: 04

Página 4 de 6

#### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (P.Q.R.S.F.D)

	TAREA	REGISTRO	TIEMPO ESTANDAR	OBSERVACIONES
PETICIONARIO	<p>INICIO</p> <p>1. Preparar PQRSFD para ser presentada por cualquiera de los medios descritos.</p>	<p>Formulario página web.</p> <p>FOR003GGU</p>		<p>Tipos de presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Página web de la UPN/ formulario de PQRSFD</li> <li>*Correo Electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co</li> <li>*Escrito: Ventanilla de correspondencia UPN</li> <li>*Telefónica: Línea Gratuita 018000913412 o 5941894 ext. 113 o 116</li> <li>*Personal: Oficina Secretaría General instalaciones Calle 72</li> <li>*Buzón: Ubicados en las instalaciones de la UPN</li> </ul>
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	<p>Presentación escrita por ventanilla de correspondencia UPN</p> <p>2. Recepcionar y asignar radicado a la PQRSFD recibida en el Sistema de Gestión Documental</p> <p>3. Remitar documento a la dependencia competente e informar a Secretaría General para seguimiento.</p>	<p>Aplicativo Gestión Documental</p> <p>Documento físico</p>	1 día	
SECRETARÍA GENERAL - SGR	<p>Para todos los demás tipos de presentación</p> <p>4. Recibir PQRSFD web, correo electrónico, telefónica, personal o buzón</p> <p>¿La PQRSFD cumple con los requisitos?</p> <p>NO</p> <p>5. Solicitar al peticionario la ampliación y o aclaración de la petición</p> <p>SI</p> <p>6. Radicar por el formulario de PQRSFD, para asignar número de radicado, ingresa a la tabla de registro de PQRSFD y remitir a la dependencia competente a través de correo electrónico y aplicativo de Gestión Documental – Orfeo.</p> <p>A</p>	<p>Formulario página web.</p> <p>Correo Electrónico.</p>	<p>En el caso de los buzones se revisarán cada quince (15) días.</p> <p>2 días hábiles</p> <p>Máximo plazo 3 días hábiles</p>	<p>Al realizar la radicación en al aplicativo de gestión documental, se le remite al peticionario por correo electrónico indicando el # de radicado</p>



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL

## PROCEDIMIENTO

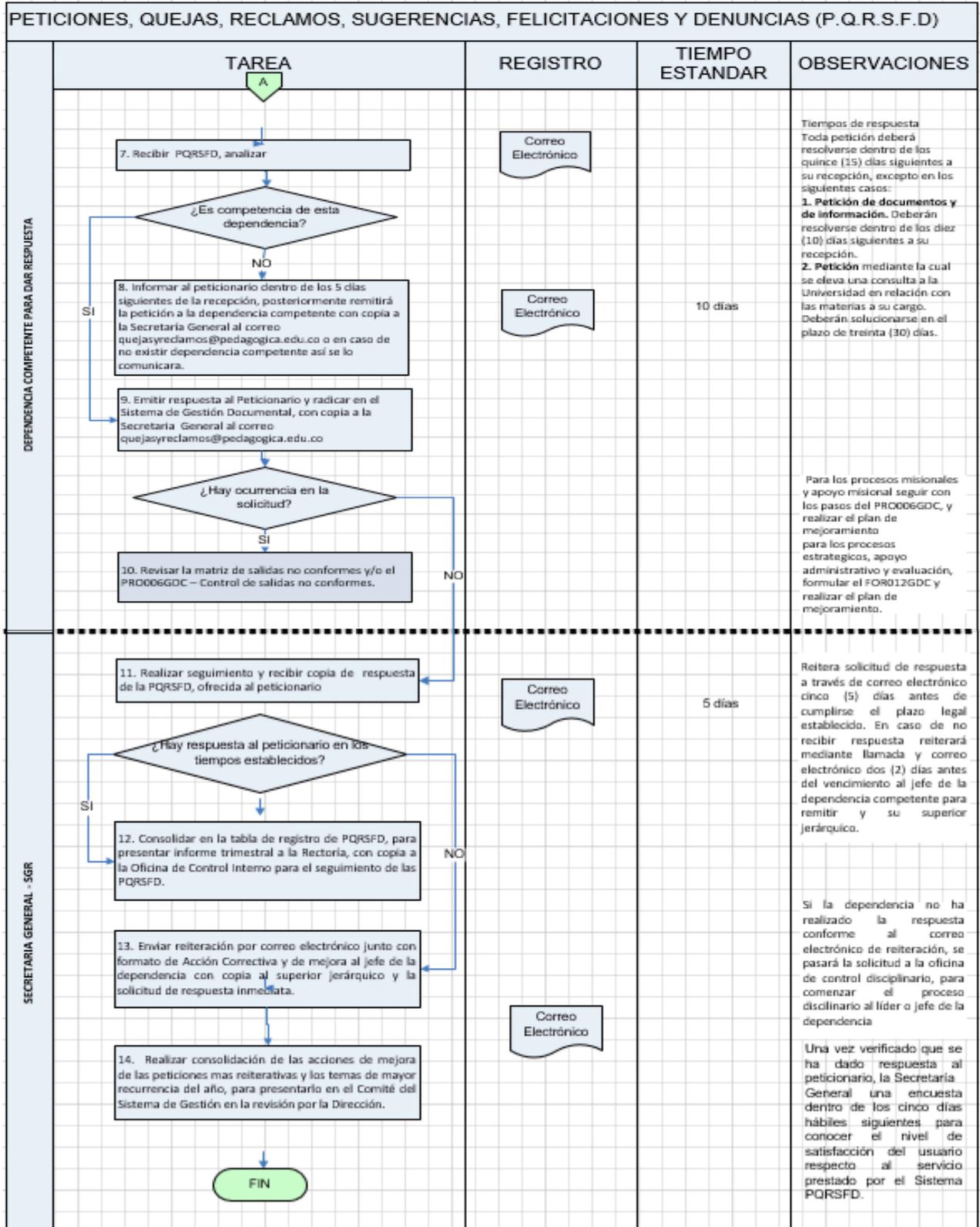
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)

Código: PRO003GGU

Fecha de Aprobación: 02-12-2020

Versión: 04

Página 5 de 6



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Apoyando la Educación</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)</b>		
<b>Código: PRO003GGU</b>	<b>Fecha de Aprobación: 02-12-2020</b>	<b>Versión: 04</b>	<b>Página 6 de 6</b>

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
03-11-2009	01	<p>Se incluye en la actividad 14 confirma recepción de la copia de la respuesta al quejoso y se elimina, espera hasta la fecha límite indicada en el memorando, el recibo de la copia de la respuesta dada al quejoso o del trámite efectuado</p> <p>De acuerdo a la solicitud de actualización documental del 9 de julio de 2014, se aprueba el traslado del PRO003GDC del proceso de gestión de calidad al proceso de Gobierno Universitario como PRO003GGU, queda pendiente para su respectiva actualización.</p>
04-11-2016	02	<p>Se cambia el nombre del procedimiento de “Quejas y Reclamos” por “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias (PQRSFD)”. Se actualiza la normatividad externa e interna. Se incluyen definiciones. Se adicionan los requisitos mínimos de las PQRSFD. Se adiciona diagrama de flujo con la descripción de las tareas. Se incorpora en el paso 2 el proceso de gestión documental.</p>
13-12-2018	03	<p>Unificación de las actividades 6 y 8 ya que se trata de una labor que se realiza de manera simultánea, realizando la observación correspondiente, toda vez que el Sistema de Gestión Documental remite automáticamente correo electrónico al peticionario informando número de radicado.</p> <p>Se incluye cuadro de control en relación a solicitudes recurrentes y las acciones correctivas y de mejora que deben realizarse internamente en las dependencias competentes para respuesta, en los casos reiterativos, al tiempo que se incluye la respectiva Observación haciendo diferenciación para los procesos misionales y estratégicos.</p> <p>Se adiciona observación relacionada al seguimiento que realiza la SGR, reiterando solicitud de respuesta 5 y 2 días antes del vencimiento, buscando que las respuestas a las PQRSFD se den de manera oportuna.</p> <p>Se incluye observación en el caso de no recibir respuesta en los términos establecidos en la ley, informando al superior jerárquico de tal omisión y la necesidad de establecer una acción correctiva, evitando que esta situación de no respuesta oportuna, se repita.</p>
02-12-2020	04	<p>Inclusión de una Observación a la tarea No. 14, ya que se trata de una gestión que se viene desarrollando a fin de conocer y evaluar el grado de satisfacción del usuario peticionario respecto al servicio prestado por el Sistema de PQRSFD.</p>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Equipo de Secretaría General</b>	Gina Paola Zambrano Ramírez <b>Secretaria General</b>	Leonardo Fabio Martínez Pérez <b>Rector</b>