

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Informar a las dependencias de la Universidad, los tiempos, medios y lineamientos para brindar respuesta oportuna y de fondo a los usuarios que interponen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

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.

Ejemplo: Por favor solicito que la Biblioteca de la Universidad esté abierta desde las 6:45 a.m. para que pueda ir antes de clase a pedir y devolver los libros

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.

Ejemplo: Por favor solicito que se me asigne una beca por ser el mejor estudiante de mi colegio.

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 o con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

Ejemplo: Pongo en su conocimiento que no me entregaron el certificado de estudios que solicité conforme al procedimiento establecido en la Universidad.

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.

Ejemplo: Por favor verifiquen el servicio de piscina, el horario de práctica libre es de 6:00 a 8:00 am, pero abren a las 7:00 a.m.

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.

Ejemplo: Se recomienda hacer cambio de las instalaciones eléctricas que se encuentran defectuosas debido a que un estudiante casi se electrocuta al conectar su computador portátil.

Felicitación. : Dentro de las manifestaciones o expresiones que se pueden elevar ante la UNIVERSIDAD está la manifestación escrita, verbal o por medios electrónicos, de gratitud del usuario por un servicio satisfactorio o por sucesos satisfactorios para él o para la institución.

Ejemplo: Se hace reconocimiento a la labor desempeñada por los docentes durante la pandemia.

Denuncia. : Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de la UNIVERSIDAD, de una conducta susceptible de investigación conforme a las funciones y competencias de la UNIVERSIDAD, para que se adelante la misma.

Ejemplo: Una persona no tiene autorización de ingreso a la Universidad e ingresó a la fuerza y al parecer estaba borracha.

Solicitud de información: Es la solicitud que realizan usuarios a la UNIVERSIDAD sobre información que está contenida en documentos institucionales, y que se encuentre en posesión y bajo control de la UNIVERSIDAD.

Ejemplo: Por favor me informan cuál es la normatividad que establece beneficios para egresados y me envían copia de la norma a mi cuenta de correo, gracias.

Propuesta: Es una proposición que realiza un usuario a la UNIVERSIDAD, buscando que se concrete una idea, un proyecto, una actividad o gestión institucional.

Ejemplo: Se propone hacer una jornada de concientización sobre la importancia del aseo de los espacios abiertos al público de las instalaciones de la calle 72. están muy sucios sobre todo los sábados en la mañana.

4. RESPONSABLES

Secretaría General

Corresponsables

Oficina de Control Interno : seguimiento al sistema PQRSFD que realiza semestralmente.
 Todas las dependencias de la Universidad a las que se les asignen por competencia PQRSFD

5. DIAGRAMA DE FLUJO

REQUISITOS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

1. Comunicaciones recibidas:

Las comunicaciones recibidas deben ser respetuosas, claras y precisas, tanto en el objeto de la solicitud como en la descripción de la misma, lo que permitirá el correcto trámite y respuesta. Además, deberán contener como mínimo los siguientes datos:

Nombres y apellidos completos
 Tipo y número de documento
 Correo electrónico
 Número de contacto

Salvo para aquellos casos en los que exista un motivo por el cual el peticionario desee mantener en reserva su identidad y por tanto sean registradas como anónimas.

2. Comunicación de Respuesta: La comunicación de respuesta deberá cumplir las siguientes condiciones:

Debe ser oportuna, de fondo, congruente, coherente y efectiva acorde con la solicitud del peticionario
 Ser elaborada mediante el gestor documental
 Estar elaborada en la plantilla de salida con logo y formato de la Universidad
 Tener la firma digital del jefe o superior jerárquico de la dependencia competente

COPIA CONTROLADA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)					
	TAREA/ ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO	CONTROL	TIEMPO ESTANDAR
PETICIONARIO		<p>El peticionario puede presentar PQRSFD asegurándose de remitir sus datos correctos para recibir la respuesta a su PQRSFD, anexando la documentación que considere necesaria, a través de los siguientes medios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web UPN/ formulario de PQRSFD • Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co • Escrito: ventanilla de correspondencia UPN - Calle 72 N° 11-86 • Telefónico: línea gratuita 018000913412 o (601)5941894 ext. 113 o 116 • Personal: oficina de Secretaría General • Buzones: ubicados en las diferentes instalaciones de la UPN con código QR. 	<p>Formulario de PQRSFD</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Documento físico</p>	<p>Verificar la información de la solicitud y datos de contacto del peticionario.</p>	<p>Entre 5 y 10 minutos</p>
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO		<p>Recibir la comunicación y anexos verificando que la solicitud sea clara y contenga los datos del usuario para poder dar trámite a la misma. En el caso de no contener los datos, se confirma con el peticionario si desea radicarla como una solicitud anónima.</p> <hr/> <p>Digitalizar la PQRSFD en el sistema de gestión documental cargando la documentación recibida para generar un número de radicado e informarlo al peticionario. Dar traslado del radicado generado a Secretaría General.</p>	<p>Documento físico</p> <p>Gestor documental</p>	<p>Verificar la correcta generación del radicado en el sistema documental.</p>
SECRETARÍA GENERAL - SGR			<p>Las solicitudes telefónicas y personales se deben registrar inmediatamente en el formulario de PQRSFD e informando el código de seguimiento y número de radicado al usuario.</p> <p>Diligenciar el formulario web, con la información y documentación recibida mediante cualquiera de los diferentes medios habilitados para presentar PQRSFD, asegurándose de diligenciar la información exacta y completa que remite el peticionario.</p>	<p>Formulario página web</p>	<p>Verificar la correcta generación del radicado en el gestor documental.</p>
		<p>Revisar si la comunicación cumple con los requisitos y lineamientos institucionales para dar inicio a su trámite</p>			<p>1 día hábil</p>
		<p>Solicitar al peticionario la ampliación o aclaración de la PQRSFD mediante correo electrónico. Cuando no se cuenta con los datos de contacto se incluye la solicitud de ampliación o aclaración en el gestor documental.</p> <p>Si al término del tiempo legalmente establecido (30 días), no se recibe respuesta por parte del peticionario, se deja evidencia en el gestor documental y se procede a su archivo sin trámite.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Gestor documental</p>	<p>La solicitud de aclaración o información se carga en el gestor documental como soporte del trámite.</p>	<p>1 día hábil</p> <p>30 días hábiles</p>
		<p>Diligenciar la base de datos de PQRSFD (documento Excel) registrando la información del radicado: datos del peticionario, solicitud recibida, tipo de comunicación, asunto, usuario, número de radicado, dependencia asignada, fecha límite de respuesta y fechas de posibles reiteraciones.</p> <p>Guardar las comunicaciones con sus respectivos anexos en la carpeta del archivo digital asignado.</p>	<p>Base de datos Excel</p>	<p>Asegurarse de que la información de la base de datos corresponda con la de la comunicación recibida. Así como de asignar correctamente las fechas en las cuales se debe dar respuesta</p>	<p>1 día hábil</p>
		<p>Remitir la PQRSFD con sus respectivos anexos a través de la dirección de correo electrónico quejasyreclamos@pedagogica.edu.co a la dependencia competente (jefe y funcionario a cargo del proceso), en el que se informa la asignación de la solicitud y la fecha límite para dar respuesta.</p> <p>Asignar el radicado a través del gestor documental a la dependencia competente.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Gestor documental</p>	<p>Verificar la correcta asignación del radicado y el envío del correo.</p>	<p>1 día hábil</p>

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)				
TAREA/ ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO	CONTROL	TIEMPO ESTANDAR
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">DEPENDENCIA A LA QUE SE LE ASIGNE UNA PQRSFD</p>	<p>Revisar si la solicitud recibida es competencia de la dependencia o si es necesario trasladarla.</p>			1 Día hábil
	<p>Remitir la PQRSFD a la dependencia competente a través del gestor documental y correo electrónico informando a quejasyreclamos@pedagogica.edu.co dentro de los 5 días hábiles siguientes de la recepción de la PQRSFD.</p> <p>En caso de no existir dependencia competente, se le comunicara esto al peticionario, elaborando comunicación mediante el gestor documental.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Gestor documental</p>	<p>Verificar la correcta asignación Del radicado en el gestor documental.</p>	5 días hábiles
	<p>Elaborar respuesta clara, oportuna, congruente y de fondo mediante el gestor documental en la plantilla establecida de acuerdo con los procedimientos vigentes para tal fin, y enviarla debidamente firmada por correo electrónico al peticionario con copia a la dirección de correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co para el seguimiento.</p> <p>Cuando la respuesta implique más de dos dependencias, se deberá unificar y emitir una sola respuesta por parte de la dependencia que tenga el mayor número de puntos por responder sobre la comunicación, solicitando a la otra dependencia el insumo para su elaboración.</p> <p>Asignar el trámite a la Secretaría General mediante el gestor Documental.</p>			De 1 a 15 días hábiles
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">SECRETARÍA GENERAL - SGR</p>	<p>Revisar diariamente la base de datos, el gestor documental y el correo electrónico para hacer seguimiento a las PQRSFD pendientes de respuesta.</p>	<p>Base de datos de PQRSFD</p>	<p>Verificar las fechas establecidas en la base de datos (Excel) para realizar Las reiteraciones pertinentes.</p>	Diariamente
	<p>Enviar correo electrónico de reiteración a la dependencia competente, con el fin de evitar que se incumpla con los tiempos legalmente establecidos, las cuales se realizan así: Primera reiteración: Si pasados 5 días para una solicitud de información o 10 días para las demás solicitudes no se ha dado respuesta, se informa que cuentan con dos días más. Segunda reiteración: Si cumplidos los 7 días para dar respuesta a una solicitud de información o 13 días para las demás solicitudes no se ha dado respuesta y se solicita responder inmediatamente, teniendo en cuenta que quedan 2 días para el vencimiento de términos.</p> <p>Cuando una dependencia no de respuesta dentro de los términos de ley, se remite un correo a la Oficina de Control Disciplinario Interno, con los datos de la dependencia, el número de radicado y las fechas de las reiteraciones realizadas, para la creación del expediente disciplinario y su respectivo trámite, por presentar demora en la respuesta.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos de PQRSFD</p>	<p>Registrar en la base de datos (Excel) las fechas en las que se realizan las reiteraciones.</p>	De 5 a 15 días hábiles
	<p>Revisar que las respuestas emitidas se encuentren en la plantilla correspondiente, con numero de radicado emitido por el gestor documental y el contenido de respuesta sea claro, congruente y de fondo a la Solicitud, de lo contrario solicitar a la dependencia completar lo que corresponda.</p>	<p>Gestor documental</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Asegurarse que la respuesta enviada sea clara, oportuna, congruente y responda de fondo a la solicitud, que haya sido enviada al peticionario y que este elaborada y cargada correctamente en el gestor documental.</p>	1 día hábil
	<p>Descargar y archivar en PDF las respuestas y anexos remitidos por las dependencias.</p>	<p>Archivo digital</p>	<p>Es necesario dejar archivo digital de las solicitudes recibidas y sus respectivas respuestas.</p>	1 día hábil
	<p>Remitir mediante correo electrónico al peticionario el enlace de la encuesta de satisfacción para conocer su percepción frente a la respuesta y el funcionamiento del sistema de PQRSFD.</p>	<p>Encuesta FORMS</p>	<p>Las respuestas de las encuestas de satisfacción son registradas en la base de datos (Excel) para su análisis y registro en el informe trimestral.</p>	5 días hábiles
	<p>Verificar, consolidar la información de la base de datos, elaborar los informes trimestrales y el informe anual consolidado, Enviarlos a Rectoría, Oficina de Control Interno y a las dependencias que atendieron el mayor numero de PQRSFD o que respondieron fuera de los tiempos legalmente establecidos. cuando estas reciban Peticiones, quejas, reclamos y denuncias reiterativas o se atiendan fuera de los tiempos legalmente establecidos, se debe continuar con las actividades descritas en el PRO-GDC-003 - procedimiento de acciones de mejora</p>	<p>Base de datos de PQRSFD</p> <p>Correo electrónico</p> <p>PRO-GDC-003</p>		15 días hábiles
	<p>Publicar los informes trimestrales y el informe consolidado en el minisitio web de la Secretaria General para consulta general</p>	<p>Minisitio de Secretaria General</p>	<p>Asegurarse que el informe fue cargado de manera correcta en el minisitio web y remitido a todas las dependencias correspondientes.</p>	1 día hábil
	<p>Consolidar los datos de los informes trimestrales, las acciones de mejora informadas por las dependencias competentes y proyectar presentación anual para el Comité del Sistema de Gestión Integral, de acuerdo con la solicitud de la Oficina de Desarrollo y Planeación</p>			5 días hábiles

6. REGISTROS

PRO-GDC-003 - Procedimiento de acciones de mejoramiento

7. NORMATIVIDAD**Interna:**

1. Resolución rectoral 1515 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, modificada mediante la Resolución rectoral 1022 de 2022.

Externa:

1 Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

2. Decreto 1166 de 2016 Por la cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

3. Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. 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.

5. Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. 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.

7. DECRETO 1083 DE 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

8. NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS

8. ANEXOS

VERSIÓN	FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	
		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	03/Nov/2009	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 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.	
2	04/Nov/2016	Se cambia el nombre del procedimiento de "Quejas y Reclamos" por "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones 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.	
3	13/Dic/2018	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. 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. 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. 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.	
4	02/Dic/2020	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.	
5	25/Jul/2024	Actualización en el nuevo formato de procedimiento, inclusión de definiciones y ejemplos, incorporación de la Resolución rectoral 1022 de 2022 que modifica la Resolución rectoral 1515 de 2017, actualización de la normatividad externa, ajustes de redacción y forma al documento, actualización de buzones físicos a buzones digitales, incorporación de lineamientos y requisitos y se actualiza el flujograma conforme las necesidades actuales el proceso. Así mismo se hace claridad respecto al seguimiento de las acciones correctivas que se realiza durante las auditorías internas de la UPN.	

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	CINDY GINETH ORTIZ MORENO	Nombre:	CAROLINA AVILA ANDRADE	Nombre:	GINA PAOLA ZAMBRANO RAMIREZ
Cargo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Cargo:	Supernumerario	Cargo:	Secretario General
Fecha:	25/Jul/2024	Fecha:	23/Ago/2024	Fecha:	23/Ago/2024

La copia impresa de este documento deja de ser controlada

COPIA CONTROLADA