



Proceso Estratégico
Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Código: PE-GS-2.1-PR-7

Versión: 13

Fecha de Actualización: 13-03-2023

Página 1 de 6

1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:	Proceso Estratégico / Secretaría General.
2. RESPONSABLE(S):	Secretario (a) General.
3. OBJETIVO:	Determina los pasos a realizar para dar cumplimiento a la respuesta de forma oportuna y de fondo de las PQRSF, a través del registro y seguimiento que permita controlar el cumplimiento oportuno de las respuestas a los usuarios por parte de las diferentes dependencias de la Universidad y garantizar la efectividad del sistema.
4. ALCANCE:	Inicia con la recepción de la PQRSF y termina con el informe trimestral a Rectoría con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
5. MARCO NORMATIVO:	<p>Constitución Política de Colombia. Art. 23 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. Resolución R-141 de 2019 Reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad del Cauca.</p>

6. CONTENIDO:

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
Fase del Planear			
1	Establece cronograma de capacitaciones, con fechas, dependencias y lugares de desarrollo.	Contratista Profesional y Contratista Técnico	Circular firmada
2	Establece cronograma de apertura de buzones en todas las dependencias Académico Administrativas.	Contratista Técnico	Circular firmada
Fase del Hacer			
3	Recepciona las PQRSF interpuestas por los usuarios mediante canales dispuestos como: portal web, correo institucional quejasyreclamos@unicauca.edu.co , ventanilla		Correo Electrónico





Universidad
del Cauca®

Proceso Estratégico
Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Código: PE-GS-2.1-PR-7

Versión: 13

Fecha de Actualización: 13-03-2023

Página 2 de 6

	<p>única, formato PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales y Buzón de Sugerencias.</p> <p>Para las PQRSF de los buzones de sugerencias serán recolectadas de acuerdo al cronograma establecido cada 15 días, excepto el buzón de Santander de Quilichao que será recogido por el Director del Centro de Regionalización para ser radicadas en ventanilla única.</p> <p>El buzón de la Unidad de Salud en razón al servicio esencial y fundamental que presta a los usuarios se apertura semanalmente.</p> <p>NOTA 1: En el momento de apertura de cualquier buzón de sugerencias se deberá realizar un Acta General para Actividades PE-GS-2.2.1-FOR-22 la cual deberá ir firmada por la persona encargada por parte de Secretaria General y por un funcionario de la dependencia.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Portal Web</p> <p>Formato Recepción de peticiones o quejas verbales PE-GE-2.1-FOR-8</p> <p>Formato Acta General para Actividades PE-GS-2.2.1-FOR-22</p>
4	<p>Una vez presentada la PQRSF y analizado su asunto, se deberá Redireccionar por medio de oficio al jefe de la dependencia, donde se solicitará dar respuesta a la misma dentro de los términos establecidos.</p> <p>Las Felicitaciones serán remitidas al jefe inmediato con copia al funcionario objeto de la felicitación para su conocimiento y/o socialización.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Oficio de Redirección</p>
5	<p>Recepción de respuesta de la PQRSF entregada por la dependencia responsable; permitiendo evaluar si es de fondo, parcial, desistimiento, traslado a otra dependencia o requerimiento al peticionario.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Oficio de Respuesta</p>
6	<p>Las PQRSF recibidas y re direccionadas se archivan en espera de la respuesta al peticionario para realizar la indexación física y electrónica.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Archivo Documental</p>
7	<p>Se procede a indexar la información correspondiente a PQRSF y respuestas allegadas en el formato de radicación de</p>		<p>Formato Radicación de peticiones,</p>





Universidad
del Cauca®

Proceso Estratégico
Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Código: PE-GS-2.1-PR-7

Versión: 13

Fecha de Actualización: 13-03-2023

Página 3 de 6

	<p>peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE-GE-2.1-FOR-9 por cada una de las PQRSF recepcionadas para su seguimiento y control.</p> <p>Las respuestas de fondo serán clasificadas de color verde, las respuestas en trámite o pendientes de respuesta de fondo serán clasificadas de color amarillo y las que no tengan respuestas de fondo serán clasificadas de color rojo.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE-GE-2.1-FOR-9</p>
Fase del Verificar			
8	<p>Realiza control a las PQRSF en trámite por medio del formato Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE-GE-2.1-FOR-9, cuando se vencen los términos se hace requerimiento a la dependencia responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Formato Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE-GE-2.1-FOR-9</p> <p>Oficio Requerimiento</p>
9	<p>Realiza seguimiento telefónico al 10% de las peticiones con respuesta de fondo para conocer el grado de satisfacción del peticionario frente a la respuesta brindada, lo cual radica en el formato PE-GE-2.1.2-FOR-6 Seguimiento respuestas dadas a solicitudes de PQRSF aleatoriamente.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Formato Seguimiento respuestas dadas a solicitudes de PQRSF PE-GE-2.1.2-FOR-6</p>
Fase del Ajustar			
10	<p>Presenta informe de gestión trimestral a la Rectoría y remite copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.</p>	<p>Contratista Profesional y Contratista Técnico</p>	<p>Informe de Gestión</p>
11	<p>Solicita al jefe del centro de Gestión de las Comunicaciones la publicación en la página web institucional del informe de gestión trimestral.</p>	<p>Contratista Profesional</p>	<p>Publicación web Informe de Gestión</p>





12	Archivo Documental de PQRSF con su respectiva trazabilidad.	Contratista Profesional y Contratista Técnico	Archivo Documental
----	---	---	--------------------

7. FORMATOS:

PE-GE-2.1-FOR-6 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF
PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales
PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones
PE-GS-2.1.1-FOR-22 Formato acta general para actividades

8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

PQRSF: Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

PETICIONES: Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente.

QUEJAS: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario por la no prestación y/o por la deficiencia de un servicio.

RECLAMOS: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario con respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal de la organización.

SUGERENCIA: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

FELICITACIONES: Es la manifestación de satisfacción, gratitud o agrado que hace un usuario acerca de los servicios y/o productos.

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN : No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
23-4-2008	0	SG-PR-011	Construcción procedimiento: Administración del Sistema de peticiones, quejas yreclamos universitario
09-3-2010	1	PE-GE-2.1-PR-7	Ajuste en las actividades y codificación del procedimiento.
08-6-2010	2	PE-GE-2.1-PR-7	Ajuste en las actividades
02-6-2011	3	PE-GE-2.1-PR-7	Ajuste en el objetivo, las actividades, puntos de control.
26-1-2012	4	PE-GE-2.1-PR-7	Ajuste y mejora en las actividades como acción correctiva derivada de auditoria interna.
05-02-2014	5	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización y ajuste del procedimiento y del formato PE-GE-2.1-FOR-9: que cambia a Radicación, traslado, y seguimiento a las PQRSF. En el nuevo formato datos de contacto de los usuarios, medios de recepción de las PQRFS y dependencia responsable de dar respuesta a los solicitantes.
04-09-2015	6	PE-GE-2.1.2-PR-7	Actualización del, código del procedimiento, ajuste del responsable, marco normativo y actividades del Procedimiento.
23-11-2015	7	PE-GE-2.1.2-PR-7	Actualización de Flujograma y actividades
11-02-2016	8	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización sobre información del buzón desugerencias, cambio en la codificación, actualización de actividades y denominación.
21-04-2016	9	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de la actividad 1 sobre funciones de recibode PQRSF.
29-11-2016	10	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de actividades.
25-09-2017	11	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de actividades, puntos de



Proceso Estratégico
 Secretaría General
 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Código: PE-GS-2.1-PR-7

Versión: 13

Fecha de Actualización: 13-03-2023

Página 6 de 6

			control y adición de resolución R-141 de 2019.
07-12-2020	12	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de actividades, puntos de control y adición de legislativo 491 de 2020.
13-03-2023	13	PE-GS-2.2.1-PR-7	Actualización actividades y normatividad

10. ANEXOS:

N/A

ELABORACIÓN		REVISIÓN	
Nombre:		Nombre:	
Responsable Área de Gestión		Responsable Proceso	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
REVISIÓN		APROBACIÓN	
Nombre:			
Responsable de Gestión de Calidad			
Cargo:		Rector	
Fecha:		Fecha:	