	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	1 de 19

1. Objetivo y Alcance

Establecer y determinar las actividades y responsabilidades para asegurar en forma oportuna una respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los usuarios (estudiantes, docentes, administrativos, padres de familia, proveedores, entes de control y comunidad en general) de los procesos de la Universidad de Pamplona, generando acciones que permitan alcanzar mejoras en los procesos.

Inicia con el ingreso de PQRSDF, por medio del módulo habilitado en la página web de la universidad de pamplona hasta, la respuesta que se le dé al usuario por intermedio del módulo.

2. Responsable

Los responsables son: el líder de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, encargado de recepcionar, responder o direccionar cada una de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, y los líderes de los procesos a los que se les asigne cada una de ellas para su respectivo trámite y respuesta.

3. Definiciones

3.1 Petición

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas, las cuales pueden ser: Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular y Petición de consulta.


3.1.1. Términos 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma José Franky Niño		Firma Sandra Marcela Cabeza Mogollón		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	25 de marzo de 2025	Fecha	25 de marzo de 2025	Fecha	07 de abril de 2025

INFORMACIÓN DOCUMENTADA CONTROLADA

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	2 de 19

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

3.2 Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

3.3 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.

3.4 Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

3.5 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.


3.6 Felicitación

Manifestación de satisfacción por un motivo determinado.

3.7 Derecho de Petición

Es un derecho que la Constitución Política de 1991 en su artículo 23 concede a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, y se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

3.7 Derecho de Petición de Interés General

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	3 de 19

Este podrá ser ejercido en forma respetuosa por toda persona, de manera verbal o escrita. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en el que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

3.8 Derecho de Petición de Interés Particular

Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Universidad de Pamplona. Las peticiones que sean de interés particular y sean radicadas, deberán contener una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.

3.9 Usuario

Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

3.10 Reclamante o Quejoso

Es la persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.

3.11 PQRSDF

Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000 vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario**

4. Contenido

NOTA: Antes de interponer una PQRSDF es importante que tenga claridad sobre el concepto de cada uno de estos requerimientos, los cuales se encuentran descritos detalladamente en el punto 3 del presente instructivo.

Así mismo es necesario conocer el flujograma del proceso para el trámite de un PQRSDF descrito a continuación, el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/26022025/flujograma_pqrsdf.pdf



Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

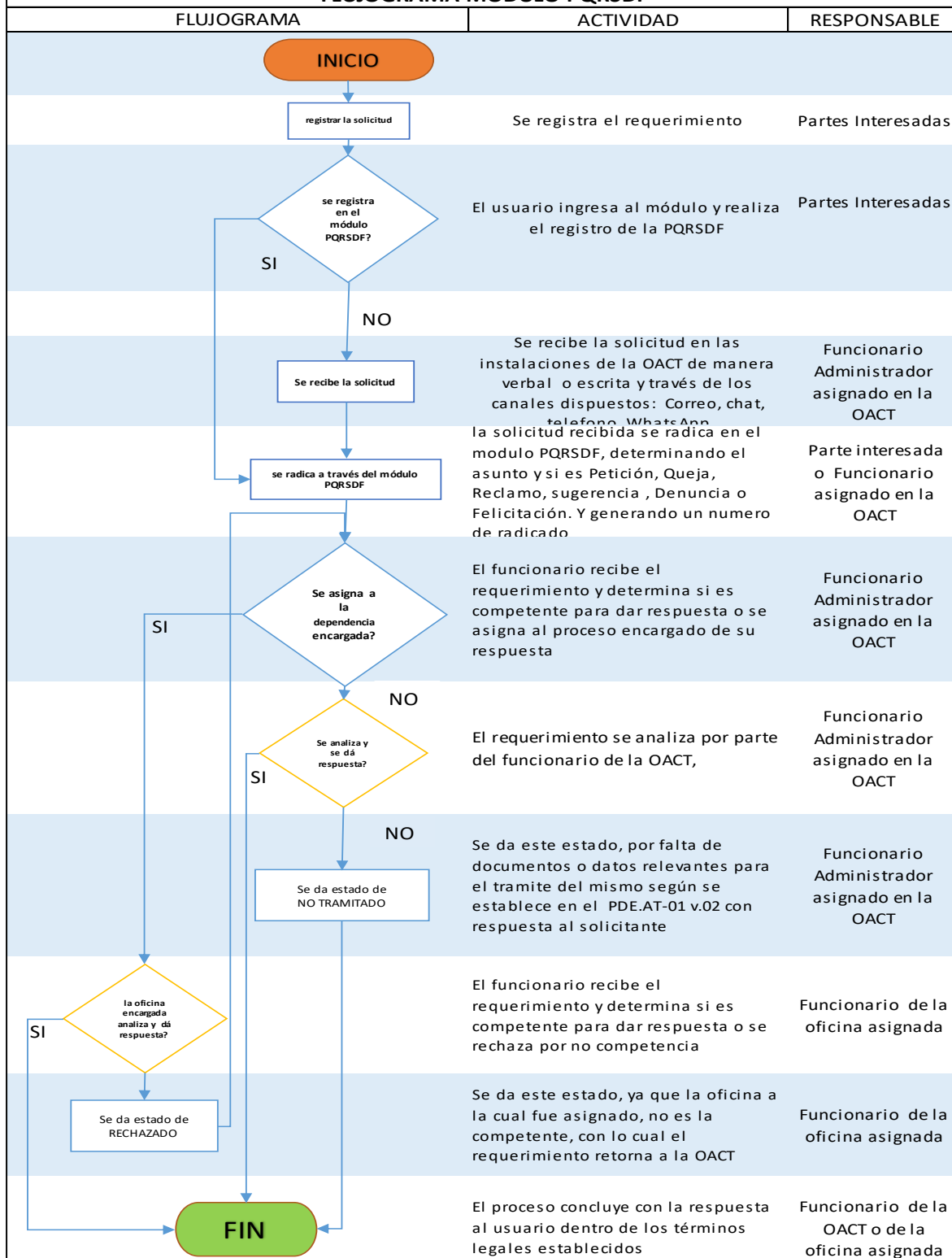
Código

PDE.AT-01 v.03

Página

4 de 19


FLUJOGRAMA MODULO PQRSDF



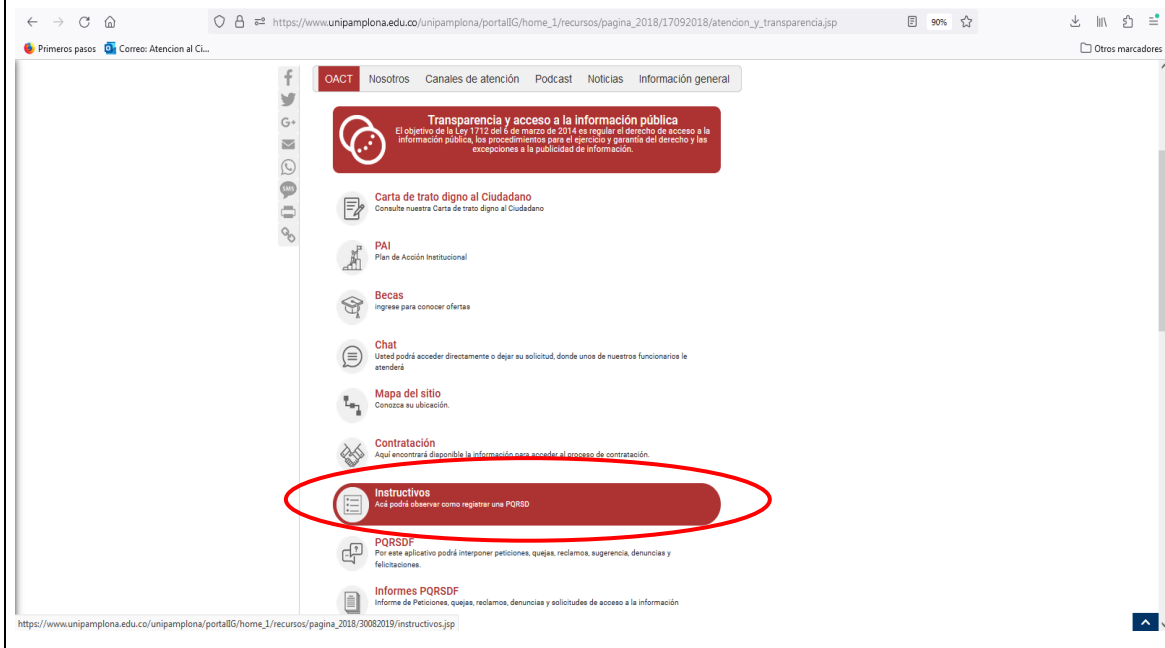
* OACT Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

* PQRSDF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones


INFORMACIÓN DOCUMENTADA CONTROLADA

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	5 de 19

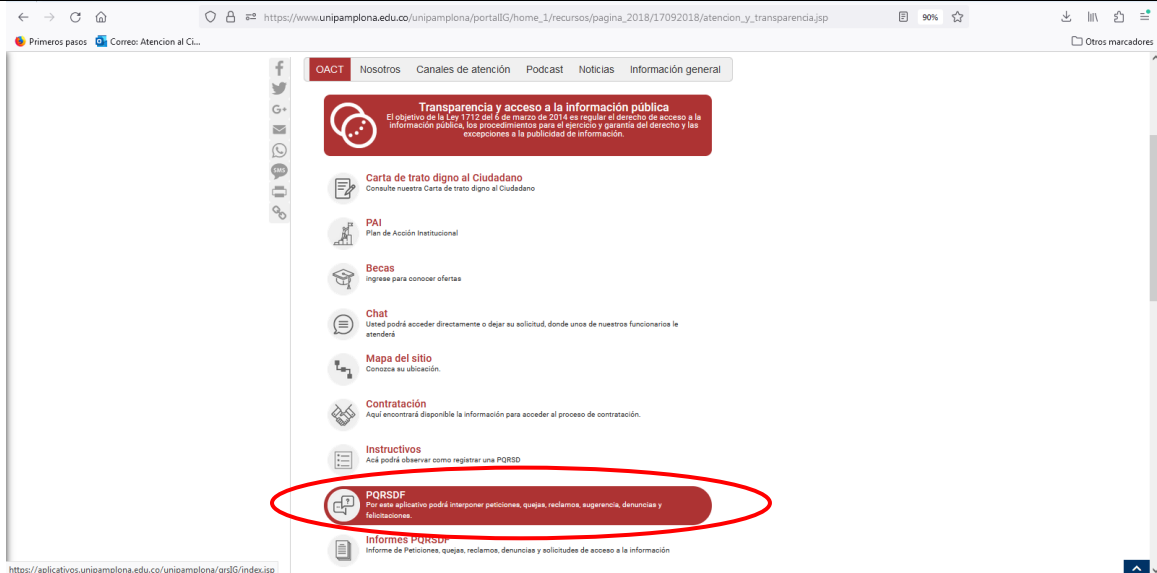
N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INGRESO DE PQRSDF POR MEDIO DEL MÓDULO, HABILITADO EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	
1.1	Ingrese al link de Atención al Ciudadano en la página principal de la Universidad de Pamplona: www.unipamplona.edu.co , y ubique el enlace "Instructivo", donde se encuentra el video explicativo que sirve de ilustración al usuario en cuanto al procedimiento para interponer una PQRSDF.	Partes interesadas en general



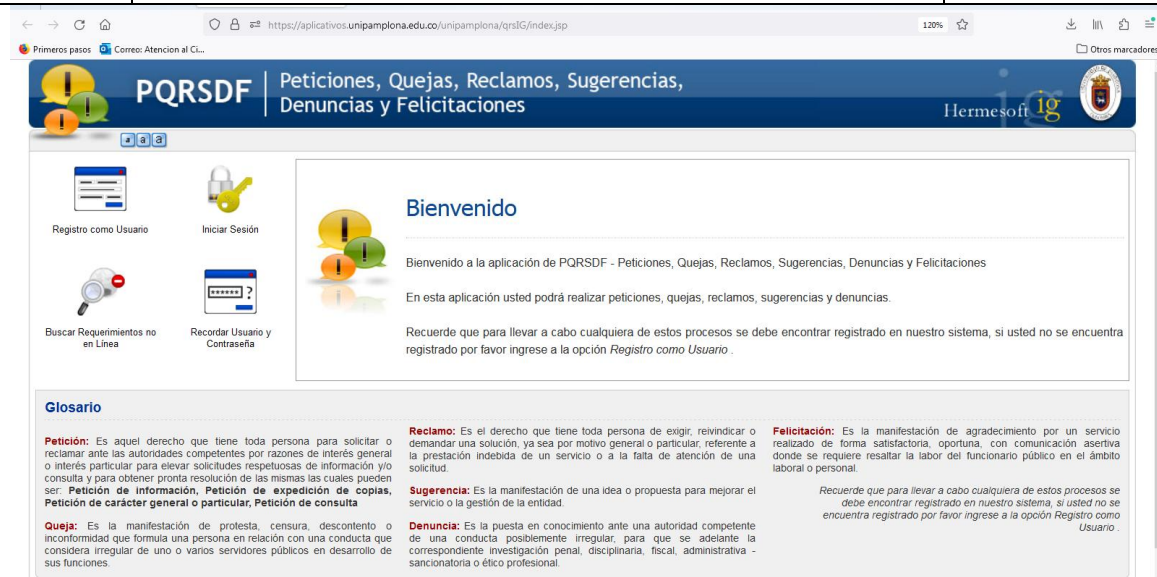
INFORMACIÓN DOCUMENTADA CONTROLADA

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	6 de 19


1.2	Una vez visto el video explicativo el usuario ingresa al enlace PQRSDF	Partes interesadas en general
------------	--	-------------------------------




1.3	Una vez ingrese se encuentra con el siguiente portal	Partes interesadas en general
------------	--	-------------------------------



1.4	Si el interesado ingresa por primera vez al aplicativo debe registrarse para obtener su usuario y contraseña.	Partes interesadas en general
------------	---	-------------------------------

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	7 de 19



PQRSDF | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción *Registro como Usuario*.

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta**

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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.


Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

1.5	Después de registrarse, procede a iniciar sesión para interponer la respectiva Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación, según sea el caso, siguiendo los pasos descritos en el video explicativo (actividad 1.1)	Partes interesadas en general
------------	--	-------------------------------



PQRSDF | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción *Registro como Usuario*.

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta**

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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.


Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.


Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

1.6	Si el usuario desea interponer una PQRSDF de manera anónima, ingresa por la sección “Iniciar Sesión” y da clic en la opción “Ingresar PQRSDF anónimo”	
------------	---	--

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	9 de 19

2



Quiénes somos
Servicios
Contexto organizacional
Planificación del SIG
Gestión y resultados
Págoras de recordación
Mapa de procesos

Documentos Asociados

Atención al Ciudadano y Transparencia

Objetivo del Proceso

Caracterización

Documentos Asociados

Riesgos

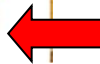
Procedimientos
Ocultar / Mostrar

CÓDIGO	NOMBRE	VER
PDE.AT-01	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	PDF
PDE.AT-02	Medición, Seguimiento y Control de la Satisfacción de las Partes Interesadas	PDF

Formatos
Ocultar / Mostrar

CÓDIGO	NOMBRE	VER
FAC-01	Listado Maestro de Documentos Internos	PDF
FAC-03	Listado Maestro de Formatos	PDF
FDE.AT-01	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	PDF
FDE.AT-02	Encuesta de Satisfacción de los Usuarios a los Servicios Universidad de Pamplona	PDF

Indicadores
Ocultar / Mostrar



	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código FDE.AT-01 v.02
		Página 1 de 1

Fecha	DD	MM	AA	Ciudad	
Sede a quien se dirige					

DATOS DE USUARIO


Nombre o razón social		Tipo	Identificación
Género		Correo electrónico	
M	F	NB	
Dirección		Teléfono	

Deseo realizar el requerimiento de manera anónima	SI	NO
---	----	----


Tipo de Requerimiento	Tipo de Asunto	Medio de recepción
PETICIÓN <input type="radio"/>	ACADEMICO <input type="radio"/>	CORREO <input type="radio"/>
QUEJA <input type="radio"/>	ADMINISTRATIVO <input type="radio"/>	CHAT <input type="radio"/>
RECLAMO <input type="radio"/>	FINANCIERO <input type="radio"/>	TELEFONO <input type="radio"/>
SUGERENCIA <input type="radio"/>	DISCIPLINARIO <input type="radio"/>	PRESENCIAL <input type="radio"/>
DENUNCIA <input type="radio"/>	CALIDAD DEL SERVICIO <input type="radio"/>	WHASTAPP <input type="radio"/>
FELICITACION <input type="radio"/>		


Descripción de la Solicitud

NOTA: Si desea radiolar como anónimo la PQR debe debe informar el medio por el cual desea recibir la respuesta. ☐

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	10 de 19

3	ANÁLISIS, RESPUESTA O ASIGNACIÓN DE LA PQRSDF A LA DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE PARA SU RESPECTIVO TRÁMITE	
3.1	<p>- Análisis de la PQRSDF</p> <p>Realizar la revisión diaria de las PQRSDF radicadas en los diferentes medios dispuestos para tal fin, con el objetivo de hacer un análisis y determinar si cumplen con los requisitos básicos, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el usuario suministre todos los datos personales necesarios para su respectiva notificación y respuesta (nombre, documento de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección y ciudad de residencia). • Que la PQRSDF sea clara, respetuosa y objetiva en sus pretensiones. <p>En caso que no cumpla con lo descrito, el Líder de Atención al Ciudadano y Transparencia puede rechazar la PQRSDF, asignando un estado de "NO TRAMITADO" y describiendo al usuario las causas del rechazo.</p>	Líder y/o técnico administrativo de la Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia
3.2	<p>- Asignación de la PQRSDF</p> <p>Cuando el Líder o Funcionario de Atención al Ciudadano y Transparencia determine cuál es la dependencia pertinente y/o competente para tramitar cada una de las PQRSDF procede a realizar la respectiva respuesta o asignación por los diferentes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: La PQRSDF se responde o se remite vía correo electrónico al director de la dependencia de acuerdo a lo interpuesto por el usuario, especificando el tiempo que tiene para dar trámite a la misma. En caso de que se presente una queja o reclamo el funcionario encargado deberá cargarla en el módulo. • Teléfono: Se responde o se traslada la llamada a la dependencia pertinente. En caso de no tener respuesta, se tomarán los datos del usuario y el asunto de su PQRSDF para proceder a cargarla en el módulo. • Formato FDE.AT-01v02: Una vez recibido por parte del usuario el FDE.AT-01v02 "Recepción de la PQRSDF", el funcionario de Atención al Ciudadano y Transparencia encargado del módulo debe hacer la respectiva radicación en el mismo. • Módulo PQRSDF: Recibe la notificación de alerta al correo electrónico atencionalciudadano@unipamplona.edu.co, que le indica al líder de esta dependencia el asunto y número de radicado asignado para su respectiva revisión y posterior respuesta o asignación al proceso competente. <p>NOTA: El administrador del aplicativo ingresa al módulo siguiendo estos pasos:</p>	Líder o técnico administrativo de la Oficina de Atención al ciudadano y Transparencia

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	11 de 19



Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción **Registro como Usuario**.

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta.**

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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.


Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

Una vez digitado usuario y contraseña, se elige el Rol de administrador y da click en “Ingresar”



Iniciar Sesión

Estimado usuario, para ingresar su contraseña utilice los botones del teclado virtual que se muestra al lado izquierdo. Tenga en cuenta que el orden de las letras y los números cambia con cada ingreso.

Usuario
ciudadano1

Contraseña

Pulse sobre cada letra o número para conformar su contraseña.

Restablecer Retorno Ingresar

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta.**

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.


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.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	12 de 19



Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta**

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario

© Plataforma - Universidad de Pamplona

Ingresa al botón Gestionar Requerimientos donde puede visualizar las PQRSDF pendientes por asignar al proceso responsable para su trámite, posteriormente se ingresa en el radicado que se desea asignar funcionario.



Gestionar Requerimientos

Último ingreso: lunes, 28 agosto 2023 08:55:47

Funcionalidades: **Gestionar Requerimientos**, Agregar Requerimientos, Tramitar Requerimientos, Reportes, Notificaciones, Requerimiento de niños, Datos Personales

Listar Requerimientos

No. Req.	Tip. Req.	Asunto	Descripción	Estado	Fecha de Ingreso
R-0133	PETICIÓN DE CONSULTA	Administrativo	¿Pueden evaluar mi solicitud es para recibir información de si...	RADICADO	26-08-2023 11:32
R-0134	RECLAMO	Financiero	Quiero saber: referente a la respuesta dada por el funcionario...	RADICADO	26-08-2023 13:21


Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta**

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.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

Una vez analizado y definida la dependencia a la cual se debe remitir la PQRSDF, se selecciona y se copia el asunto del requerimiento, luego se da clic en el ícono "asignar funcionario" en la parte superior.

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	13 de 19



Último ingreso : lunes, 28 agosto 2023 10:05:44

Funcionalidades

- Agregar Requerimientos
- Tramitar Requerimientos
- Gestionar Requerimientos
- Gestionar Funcionarios
- Reportes
- Notificaciones
- Requerimiento de niños
- Datos Personales

Gestionar Requerimientos

Asignar Funcionario

Ver Requerimiento

Requerimiento	Archivos Adjuntos	Usuario	Funcionario	Trazabilidad	Comunicados
Tipo de Requerimiento					Asunto
PETICIÓN DE CONSULTA					Administrativo
No. Requerimiento					Estado
C-0133					RADICADO
Sede a quien se dirige					Unidad (Sede o Dependencia)
SEDE PRINCIPAL PAMPLONA					
Fecha de Ingreso					Fecha Término Respuesta
26-08-2023 11:32					06-10-2023
País					Ciudad
COLOMBIA					PAMPLONA
					Descripción

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar 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

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

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito

Se selecciona el proceso y funcionario encargado en las casillas correspondientes así mismo se pega el asunto en la casilla descripción y finalmente se da click en el botón **"registrar"** y se espera a la verificación del proceso.



Último ingreso : lunes, 28 agosto 2023 10:05:44

Funcionalidades

- Agregar Requerimientos
- Tramitar Requerimientos
- Gestionar Requerimientos
- Gestionar Funcionarios
- Reportes
- Notificaciones
- Requerimiento de niños
- Datos Personales

Asignar Funcionario

Funcionario

Proceso

Norte de Santander

Funcionario

CREAD NORTE SANTANDER

Descripción


Registrar

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar 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

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

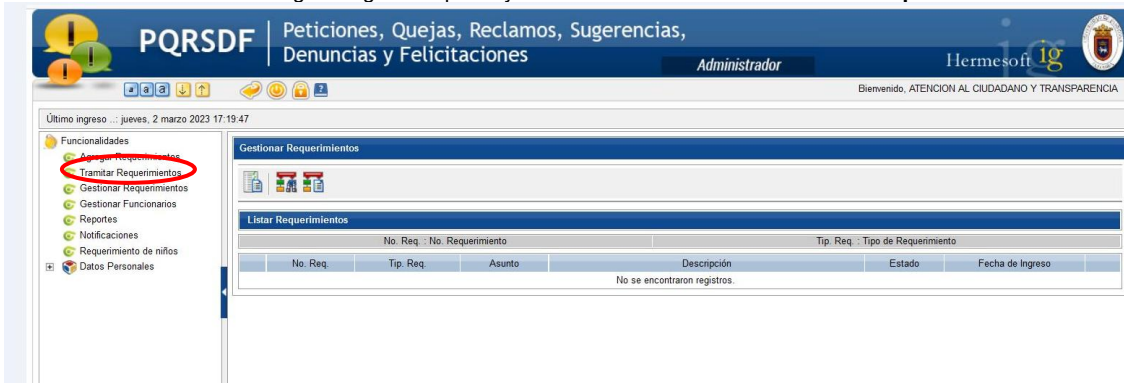
Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	14 de 19


4	RESPUESTA A LA PQRSDF	
4.1	<p>Una vez asignado el requerimiento, a la dependencia competente le llega un correo de notificación en el cual se informa la asignación con número de radicado en el módulo PQRSDF para su respectiva revisión y trámite.</p> <p>El líder del proceso o funcionario ingresa con su usuario y contraseña al módulo (ver imagen de la actividad 1.5) debe según el análisis realizado proceder a seleccionar el estado de la PQRSDF según sea el caso:</p> <p>a. En Trámite: Estado que debe colocar el funcionario responsable de la PQRSDF de cada dependencia en caso de requerir más tiempo para dar solución a la misma.</p> <p>Cabe recalcar que esta extensión de tiempo debe definirse en la primera alerta de vencimiento emitida por el sistema como plazo límite, especificando el motivo por el cual se requiere ampliar el tiempo y así mismo, la fecha exacta en la que se dará respuesta.</p> <p>b. No Tramitado: Estado que coloca el Líder de Atención al Ciudadano y Transparencia cuando no es posible dar trámite a alguna solicitud, ya sea porque el usuario no registra correctamente sus datos personales para su notificación, no es claro y objetivo en las pretensiones que realiza o se radica varias veces la misma solicitud.</p> <p>Este asunto también lo puede asignar el líder de cada proceso.</p> <p>c. Resuelto: Cuando la dependencia asignada responde de manera positiva o negativa la PQRSDF.</p> <p>d. Rechazado: Cuando a una dependencia se le asigna una PQRSDF y considera que el asunto no es de su competencia, debe colocar estado RECHAZADO dentro de los 3 primeros días a la fecha de asignación del mismo, explicando el motivo y la dependencia que considera debería responder para que el Líder de Atención al Ciudadano reasigne la petición.</p>	Líder del Proceso /o técnico administrativo de la Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia

NOTA: Para dar respuesta se tienen en cuenta los siguientes pasos:

1. El funcionario encargado ingresa al portal y selecciona la funcionalidad “**tramitar requerimientos**”.



2. Luego, da clic en la flecha color verde junto al número de requerimiento.


	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	15 de 19

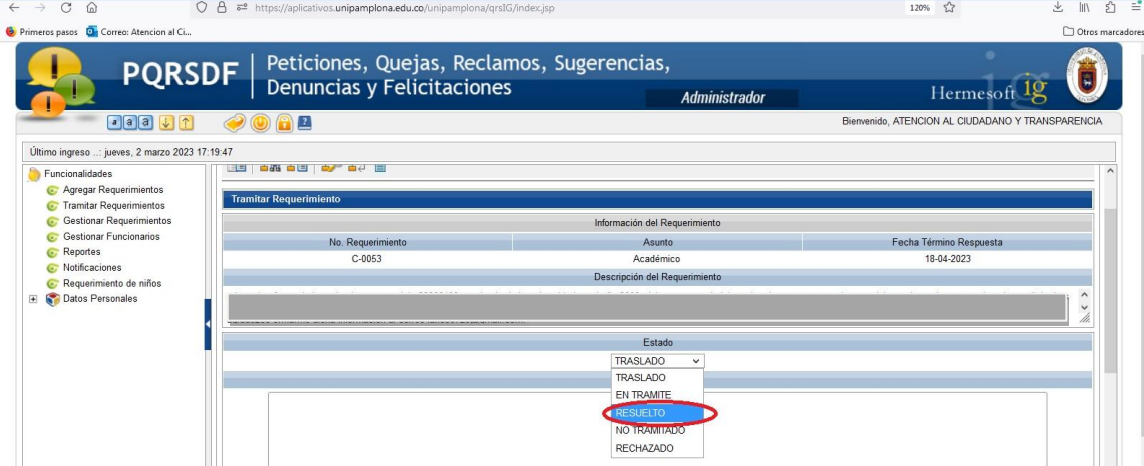


- En caso que el usuario haya adjuntado documentos al requerimiento, puede consultarlos en la pestaña **"archivos adjuntos"**. Así mismo, en la pestaña **"usuario"** puede consultar los datos de contacto si se desea comunicación o respuesta al interesado por otro medio.
- Para dar inicio al trámite, se selecciona el ícono **"tramitar requerimiento"**.



- Inicialmente se debe seleccionar el estado que corresponde al requerimiento según sea el caso.

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	16 de 19



Último ingreso : jueves, 2 marzo 2023 17:19:47

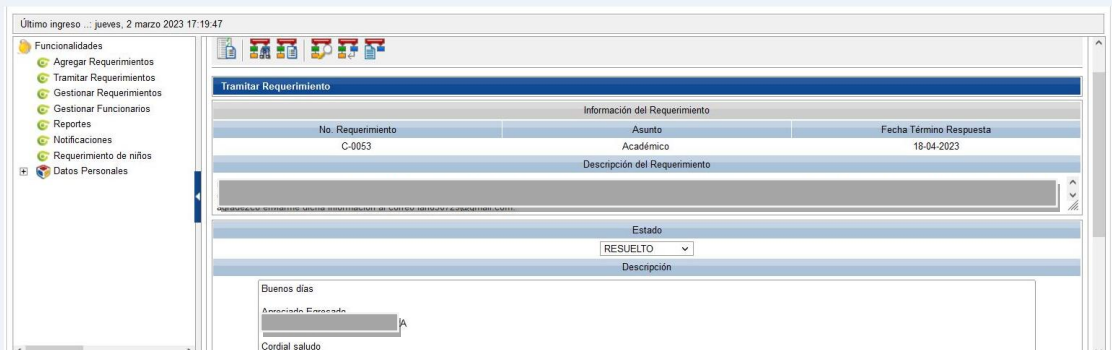
Funcionalidades

- Agregar Requerimientos
- Tramitar Requerimientos
- Gestionar Requerimientos
- Gestionar Funcionarios
- Reportes
- Notificaciones
- Requerimiento de niños
- Datos Personales

Tramitar Requerimiento

Información del Requerimiento		
No. Requerimiento	Asunto	Fecha Término Respuesta
C-0053	Académico	18-04-2023
Descripción del Requerimiento		
[Empty text area]		
Estado		
TRASLADO TRASLADO EN TRAMITE RESUELTO NO TRAMITADO RECHAZADO		

6. En la casilla “**descripción**” se escribe la respuesta que se va a dar al peticionario.



Último ingreso : jueves, 2 marzo 2023 17:19:47

Funcionalidades

- Agregar Requerimientos
- Tramitar Requerimientos
- Gestionar Requerimientos
- Gestionar Funcionarios
- Reportes
- Notificaciones
- Requerimiento de niños
- Datos Personales

Tramitar Requerimiento

Información del Requerimiento		
No. Requerimiento	Asunto	Fecha Término Respuesta
C-0053	Académico	18-04-2023
Descripción del Requerimiento		
[Empty text area]		
Estado		
RESUELTO		
Descripción		
Buenos días preciado Egresado Cordial saludo		

7. Si se desea, se puede agregar archivos adjuntos a la respuesta, primero se debe seleccionar la casilla “**archivo final**”, luego en el botón “**examinar**” se ubica el archivo y se da clic en el botón “**enviar**”.
8. Para finalizar el proceso se hace clic en el botón “**Registrar**”



Último ingreso : jueves, 2 marzo 2023 17:19:47

Funcionalidades


- Agregar Requerimientos
- Tramitar Requerimientos
- Gestionar Requerimientos
- Gestionar Funcionarios
- Reportes
- Notificaciones
- Requerimiento de niños
- Datos Personales

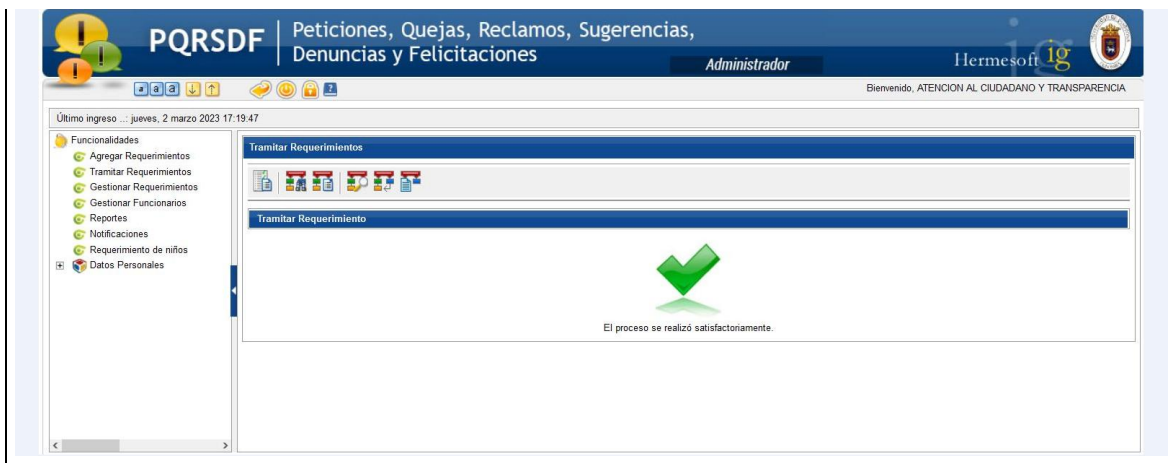
Tramitar Requerimiento

Información del Requerimiento		
No. Requerimiento	Asunto	Fecha Término Respuesta
C-0053	Académico	18-04-2023
Descripción del Requerimiento		
[Empty text area]		
Estado		
RESUELTO		
Descripción		
Buenos días preciado Egresado Cordial saludo		
Archivos Adjuntos		
Archivo Final	Archivo	
<input type="checkbox"/>	Examinar...	Ningún archivo seleccionado Enviar
Nombre o Razón Social		Archivo Final Eliminar
No se encontraron registros.		


Registrar

9. Por último, se confirma y se espera la verificación del proceso.

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	17 de 19




	<p>NOTA: Las respuestas a las PQRSDF diferentes a las asignadas por el aplicativo deben darse dentro de los mismos términos de ley dejando las evidencias correspondientes del trámite.</p> <p>Si faltando tres días para el cumplimiento del plazo no se ha dado respuesta, el sistema envía alertas por medio de correo electrónico al Proceso con copia al correo atencionalciudadano@unipamplona.edu.co, así mismo se recuerda vía telefónica o correo electrónico, la agilidad y oportunidad en la respuesta de las PQRSDF pendientes por tramitar.</p>	
5	MEDICIÓN DEL INDICADOR DE PQRSDF Y TOMA DE ACCIONES POR PARTE DE LOS PROCESOS	
5.1	Cita a reunión de grupo de mejoramiento teniendo en cuenta el reporte generado por el aplicativo PQRSDF y demás requerimientos allegados por otros medios, se realiza la medición del HAC-12 “Ficha Técnica de Indicadores” .	Líderes de Proceso Grupos de Mejoramiento
5.2	<p>Así mismo, se toman las acciones necesarias para eliminar la causa de las PQRSDF recepcionadas y que requieren algún tipo de acción, procediendo según lo descrito en el PAC-05 “Toma de Acciones Correctivas y tratamiento del Producto o Servicio no Conforme”.</p> <p>NOTA: El plan de mejoramiento debe ser remitido a la Administración del SIG para poder ejecutar la actividad 6 del presente procedimiento.</p>	
6	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES.	
6.1	<p>Mensualmente se genera reporte de todas las PQRSDF radicadas en el módulo desde el día 26 de cada mes al 25 del mes siguiente, y se envía al Proceso de Control Interno de Gestión posterior a los 15 días hábiles por medio del correo electrónico institucional adjuntando archivo Excel generado por el sistema.</p> <p>En caso de presentarse una PQRSDF por fuera de los términos establecidos, se informará a la Oficina de Control Interno de Gestión para que realice el respectivo seguimiento a la dependencia encargada y tome las medidas correctivas que correspondan.</p>	Atención al Ciudadano y Transparencia

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	18 de 19

6.2	<p>Realiza la revisión del informe de PQRSDF, si evidencia el incumplimiento por parte de algún proceso, solicita mediante FGT-12 “Memorando” por correo electrónico la justificación del incumplimiento a los usuarios y la gestión inmediata a las respuestas de las PQRSDF vencidas.</p> <p>Luego se consolida en un informe la evaluación correspondiente, se envía al Representante Legal de la Universidad de Pamplona y se publica en la página web principal, en donde se exponen las recomendaciones de mejora para ser consideradas dentro de las estrategias institucionales a plantear ante el Consejo Superior o en los planes de mejoramiento de los procesos para su posterior aprobación y asignación de recursos si fuese necesario.</p>	Control Interno de Gestión
6.3	Si los Procesos no han dado respuesta luego de la evaluación de Control Interno se remite el listado mediante FGT-12 “Memorando” al líder del Proceso de Control Interno Disciplinario quien <u>procede según el artículo 35 de la Ley 734 de 2008 (Régimen Disciplinario Único).</u>	Control Interno de Gestión Control Internos Disciplinario
7	VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES TOMADAS EN LOS PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS	
7.1	El proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia, remite de manera trimestral el reporte del aplicativo PQRSDF de todos los procesos a la Administración del Sistema Integrado de Gestión, para realizar el comparativo del informe de indicadores reportado por cada dependencia en la actividad 4.1 y las acciones establecidas en el FCL-19 “Plan de Acciones Correctivas” .	Atención al Ciudadano y Transparencia Administración del Sistema Integrado de Gestión
7.2	<p>Cita a los procesos en las fechas establecidas en el FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades al SIG” para verificar la efectividad de las acciones tomadas procediendo acorde a lo descrito en la actividad 5 del PAC-05 “Toma de Acciones Correctivas y tratamiento del Producto o Servicio no Conforme”.</p> <p>NOTA: Si el proceso no cumple con las acciones ni muestra avance e interés por dar cumplimiento se reporta al proceso de Control Interno de Gestión con el fin de tomar los correctivos necesarios.</p>	Todos los procesos Administración del Sistema Integrado de Gestión
7.3	Archiva la documentación acorde a lo establecido en las TRD	Personal de Apoyo Asignado en cada Proceso

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- Ley 962 de 2005 Antitrámites.
- Ley 190 de 1995
- PAC-05 Toma de Acciones Correctivas y tratamiento del Producto o Servicio no Conforme
- HAC-04 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Manual del Aplicativo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Rol Administrador

	Trámite de Peticións, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.03
		Página	19 de 19

- Manual del Aplicativo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Rol Funcionario
- Artículo 35 de la Ley 734 de 2008 (Régimen Disciplinario Único)
- Artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 (Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones).

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 013 del 24 de septiembre de 2018	24 de septiembre de 2018	23 de octubre de 2018
01	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N°023 del 30 de agosto de 2023	30 de agosto de 2023	16 de noviembre de 2023
02	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N°008 del 25 de marzo de 2025 de 2025	25 de marzo de 2025	07 de abril de 2025

7. Anexos

“No aplica”