

	<b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-01 v.03
		<b>Página</b>	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\*\*\*

	<b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-01 v.03
		<b>Página</b>	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**

	<b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-01 v.03
		<b>Página</b>	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 flujoograma 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/portalIG/home\\_1/recursos/atencion\\_ciudadano\\_transparenc/26022025/flujoograma\\_pqrstdf.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/26022025/flujoograma_pqrstdf.pdf)



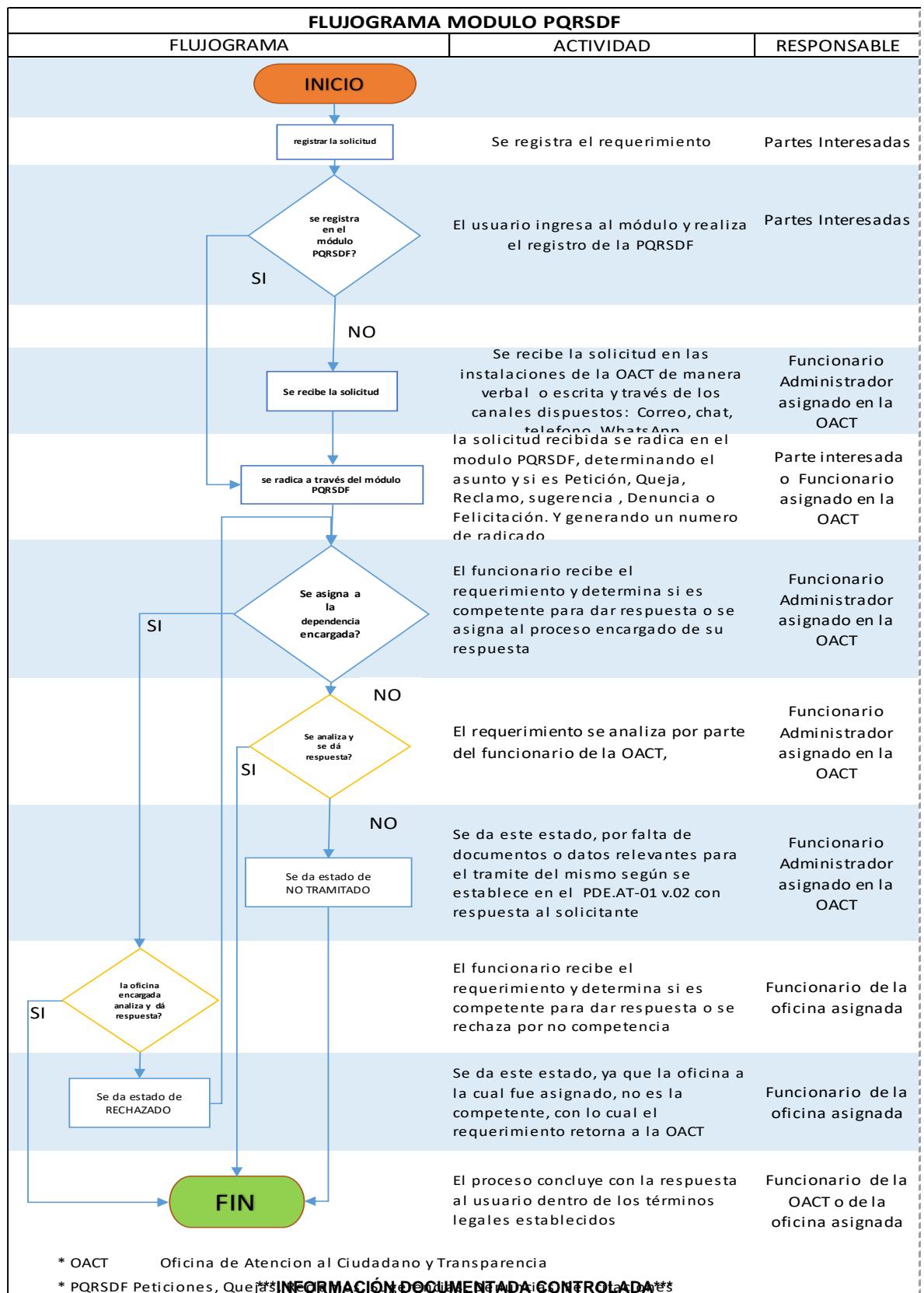
## Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Código

PDE.AT-01 v.03

Página

4 de 19





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

Código

PDE.AT-01 v.03

Página

5 de 19

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<b>INGRESO DE PQRSDF POR MEDIO DEL MÓDULO, HABILITADO EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA</b>	
1.1	Ingrese al link de Atención al Ciudadano en la página principal de la Universidad de Pamplona: <a href="http://www.unipamplona.edu.co">www.unipamplona.edu.co</a> , 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

Atención al ciudadano

**¡Inscripciones abiertas!**

**modalidad distancia**

**Programas:**

- Licenciatura Educación Física Recreación y Deportes (Distancia)
- Contaduría Pública (Distancia)
- Administración de Empresas (Distancia)
- Economía (Distancia)

**CREAD** Cartagena (Bolívar)  
**CREAD** Riohacha (Guajira)  
**CREAD** Duitama (Boyacá)  
**CREAD** Sincelejo (Sucre)  
**CREAD** San José del Guaviare

Carta de trato digno al Ciudadano

PAI

Becas

Chat

Mapa del sitio

Contratación

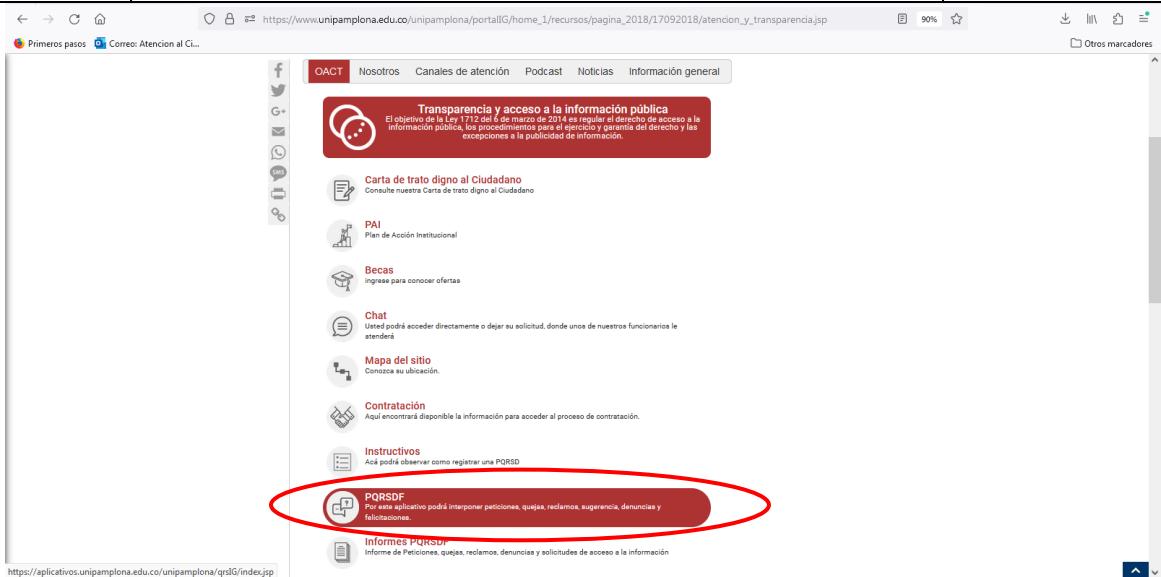
**Instructivos**

PQRSDF

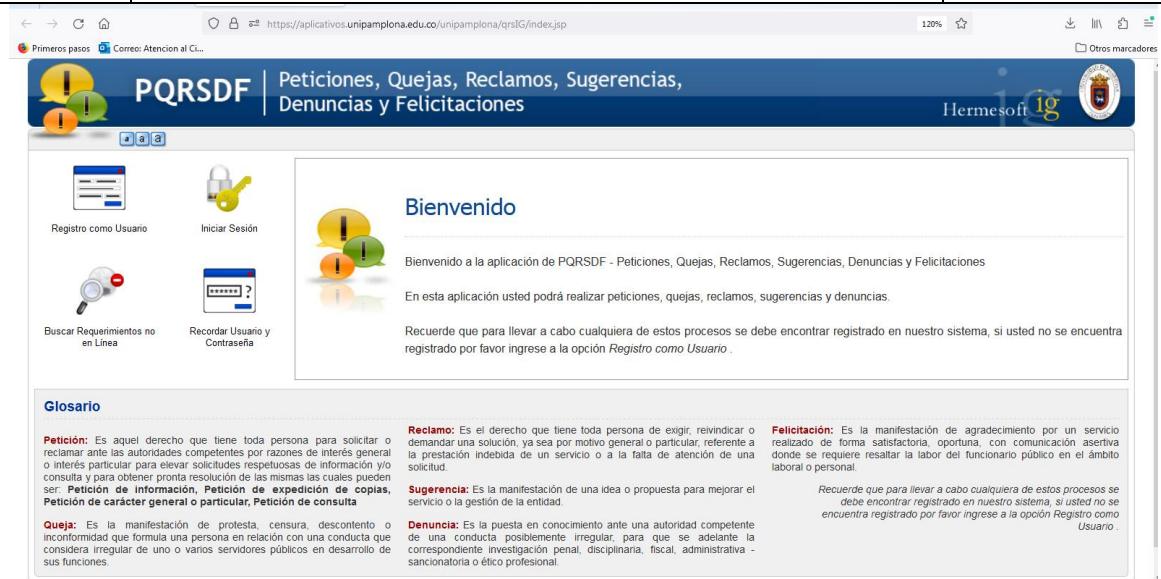
Informes PQRSDF

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

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



<b>1.3</b>	Una vez ingrese se encuentra con el siguiente portal	Partes interesadas en general
------------	--	-------------------------------



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

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

	<p style="text-align: center;"><b>PQRSDF   Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b></p> <p style="text-align: right;">Hermesoft </p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">   Registro como Usuario         </div> <div style="text-align: center;">   Iniciar Sesión         </div> <div style="text-align: center;">   Buscar Requerimientos en Línea         </div> <div style="text-align: center;">   Recordar Usuario y Contraseña         </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p><b>Bienvenido</b></p> <p>Bienvenido a la aplicación de PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</p> <p>En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>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 <i>Registro como Usuario</i>.</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Glosario</b></p> <p><b>Petición:</b> 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: <i>Petición de información</i>, <i>Petición de expedición de copias</i>, <i>Petición de carácter general o particular</i>, <i>Petición de consulta</i></p> <p><b>Queja:</b> 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.</p> <p><b>Reclamo:</b> 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.</p> <p><b>Sugerencia:</b> Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p> <p><b>Denuncia:</b> 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.</p> <p><b>Felicitación:</b> 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.</p> <p>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 <i>Registro como Usuario</i>.</p> </div>		
	<p><b>1.5</b> Despues 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)</p> <p><b>Partes interesadas en general</b></p>		
	<p style="text-align: center;"><b>PQRSDF   Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b></p> <p style="text-align: right;">Hermesoft </p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">   Registro como Usuario         </div> <div style="text-align: center;">   Iniciar Sesión         </div> <div style="text-align: center;">   Buscar Requerimientos en Línea         </div> <div style="text-align: center;">   Recordar Usuario y Contraseña         </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p><b>Bienvenido</b></p> <p>Bienvenido a la aplicación de PQRSDF - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</p> <p>En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>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 <i>Registro como Usuario</i>.</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Glosario</b></p> <p><b>Petición:</b> 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: <i>Petición de información</i>, <i>Petición de expedición de copias</i>, <i>Petición de carácter general o particular</i>, <i>Petición de consulta</i></p> <p><b>Queja:</b> 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.</p> <p><b>Reclamo:</b> 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.</p> <p><b>Sugerencia:</b> Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p> <p><b>Denuncia:</b> 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.</p> <p><b>Felicitación:</b> 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.</p> <p>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 <i>Registro como Usuario</i>.</p> </div>	<p><b>1.6</b> 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”</p>	



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

Código

PDE.AT-01 v.03

Página

8 de 19

2 REGISTRO DE PQRSDF POR OTROS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	
2.1	<p>Cuando el usuario no desee interponer la <b>PQRSDF</b> por el módulo habilitado en la página Web lo puede realizar por los siguientes medios a través de la Oficina de Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamada telefónica.</li><li>• Carta</li><li>• Correo certificado</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Personalmente, diligenciando el formato <b>FDE.AT-01 Recepción de la PQRSDF</b>, que puede descargar en el siguiente Link realizando los pasos mostrados a continuación:</li></ul> <p><a href="http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp#">http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp#</a></p>
2.2	Posteriormente encontrará la siguiente imagen donde puede descargar el formato en mención:

1





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

Código

PDE.AT-01 v.03

Página

9 de 19

**2**

**SIG**  
Sistema Integrado de Gestión

Quienes somos Servicios Contexto organizacional Planificación del SIG Gestión y resultados Píldoras de recordación Mapa de procesos

Documentos Asociados

Atención al Ciudadano y Transparencia

Procedimientos  
Ocultar / Mostrar

CÓDIGO	NOMBRE	VER
PDE.AT-01	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	<a href="#">PDF</a>
PDE.AT-02	Medición, Seguimiento y Control de la Satisfacción de las Partes Interesadas	<a href="#">PDF</a>

Formatos  
Ocultar / Mostrar

CÓDIGO	NOMBRE	VER
FAC-01	Lista Maestro de Documentos Internos	<a href="#">PDF</a>
FAC-03	Lista Maestro de Formatos	<a href="#">PDF</a>
FDE.AT-01	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	<a href="#">DOC</a>
FDE.AT-02	Encuesta de Satisfacción de los Usuarios a los Servicios Universidad de Pamplona	<a href="#">DOC</a>

Indicadores  
Ocultar / Mostrar

**3**

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  
M F NB

Dirección Telefono

Deseo realizar el requerimiento de manera anónima  
SI NO

Tipo de Requerimiento	Tipo de Asunto	Medio de recepción
PETICIÓN	ACADEMICO	CORREO
QUEJA	ADMINISTRATIVO	CHAT
RECLAMO	FINANCIERO	TELEFONO
SUGERENCIA	DISCIPLINARIO	PRESENCIAL
DENUNCIA	CALIDAD DEL SERVICIO	WHASTAPP
FELICITACION		

Descripción de la Solicitud

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



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

**Código**

**PDE.AT-01 v.03**

**Página**

**10 de 19**

<b>3</b>	<b>ANÁLISIS, RESPUESTA O ASIGNACIÓN DE LA PQRSDF A LA DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE PARA SU RESPECTIVO TRÁMITE</b>		
3.1	<p><b>- Análisis de la PQRSDF</b></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"><li>• 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).</li><li>• Que la PQRSDF sea clara, respetuosa y objetiva en sus pretensiones.</li></ul> <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>	<p>Líder y/o técnico administrativo de la Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia</p>	
3.2	<p><b>- Asignación de la PQRSDF</b></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"><li>• <b>Correo electrónico:</b> 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.</li><li>• <b>Teléfono:</b> 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.</li><li>• <b>Formato FDE.AT-01v02:</b> Una vez recibido por parte del usuario el <b>FDE.AT-01v02 "Recepción de la PQRSDF"</b>, el funcionario de Atención al Ciudadano y Transparencia encargado del módulo debe hacer la respectiva radicación en el mismo.</li><li>• <b>Módulo PQRSDF:</b> Recibe la notificación de alerta al correo electrónico <a href="mailto:atencionalciudadano@unipamplona.edu.co">atencionalciudadano@unipamplona.edu.co</a>, 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.</li></ul> <p><b>NOTA:</b> El administrador del aplicativo ingresa al módulo siguiendo estos pasos:</p>	<p>Líder o técnico administrativo de la Oficina de Atención al ciudadano y Transparencia</p>	

	<b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b>	<b>Código</b>	<b>PDE.AT-01 v.03</b>
		<b>Página</b>	<b>11 de 19</b>

https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/qrsfG/index.jsp

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

**Iniciar Sesión**

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 - sancionadora 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"

https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/qrsfG/index.jsp

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

**Iniciar Sesión**

Estimado usuario, para ingresar su contraseña utilice los botones del teclado virtual que se muestra a la 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.

**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.

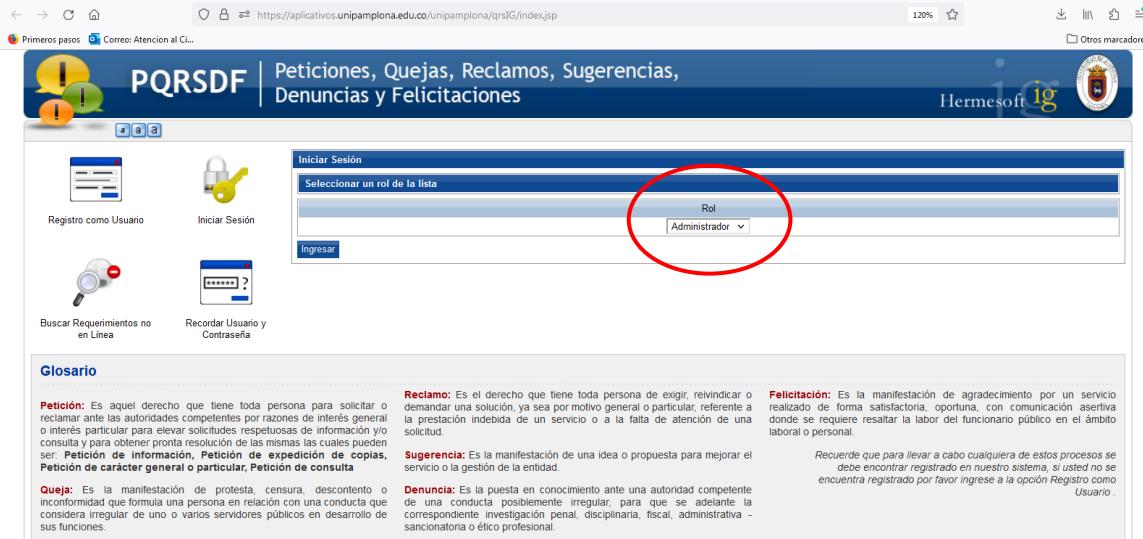
**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**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 - sancionadora 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*.

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



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

Administrador

Glosario

**Petición:** Es aquél 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 consultar 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

Ingresá 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.



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

Administrador

Gestionar Requerimientos

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

Funcionalidades

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

Glosario

**Petición:** Es aquél 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 consultar 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.

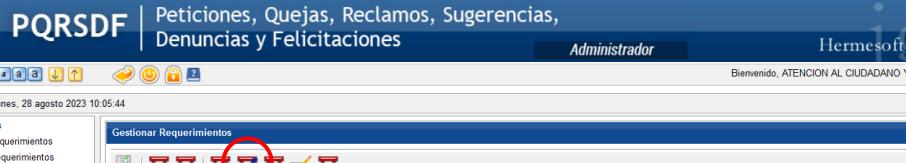
**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**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.

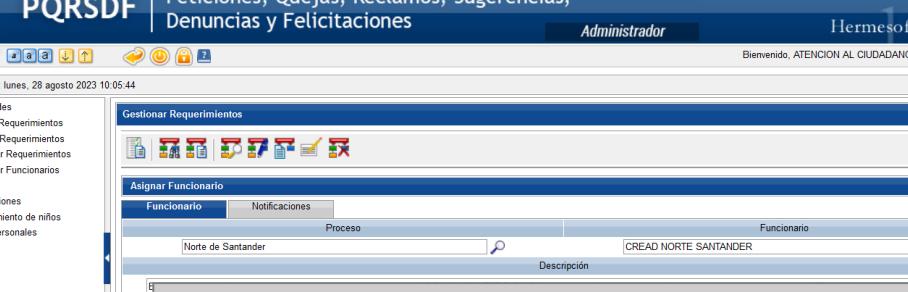
**Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento por un servicio realizado de forma satisfactoria, oportuna, con comunicación asertiva donde se requiere resaltar la labor del funcionario público en el ámbito laboral o personal.

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.

 <p>UNIVERSIDAD DE PAMPLONA COLOMBIA</p>	<p><b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b></p>	<b>Código</b>	PDE.AT-01 v.03
		<b>Página</b>	13 de 19



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.





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

Código

PDE.AT-01 v.03

Página

14 de 19

4	RESPUESTA A LA PQRDF	
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 PQRDF 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 PQRDF según sea el caso:</p> <p><b>a. En Trámite:</b> Estado que debe colocar el funcionario responsable de la PQRDF 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>b. No Tramitado:</b> 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><b>c. Resuelto:</b> Cuando la dependencia asignada responde de manera positiva o negativa la PQRDF.</p> <p><b>d. Rechazado:</b> Cuando a una dependencia se le asigna una PQRDF y considera que el asunto no es de su competencia, debe colocar estado <b>RECHAZADO</b> 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

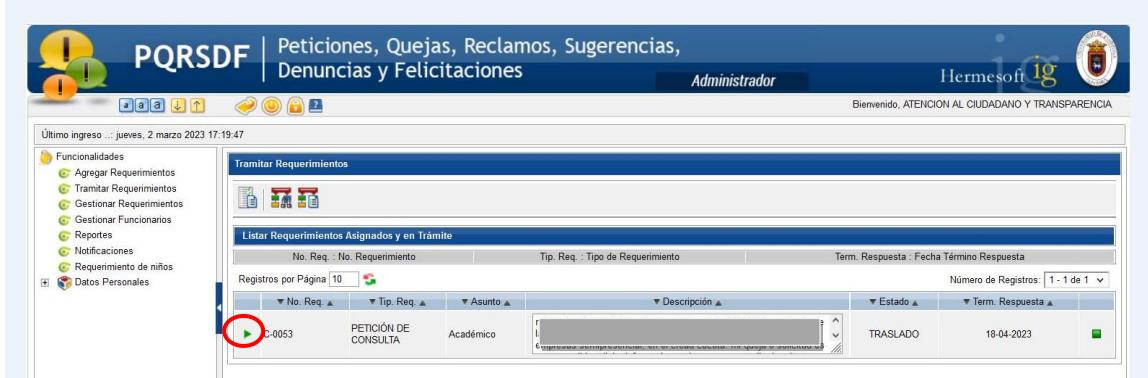
**NOTA:** Para dar respuesta se tienen en cuenta los siguientes pasos:

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

The screenshot shows the PQRDF portal interface. At the top, there are two icons: a yellow speech bubble with a green exclamation mark and a green speech bubble with an orange exclamation mark. The title "PQRDF" is followed by the text "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones". On the right, there is a "Administrador" button and a "Hermesoft 1g" logo with a red seal. Below the title, a message says "Bienvenido, ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA". The left sidebar has a "Último ingreso: jueves, 2 marzo 2023 17:19:47" message. The "Funcionalidades" menu is open, showing several options: "Funcionalidades", "Asignar Requerimientos", "Tramitar Requerimientos" (which is circled in red), "Gestionar Requerimientos", "Gestionar Funcionarios", "Reportes", "Notificaciones", "Requerimiento de niños", and "Datos Personales". The main content area is titled "Gestionar Requerimientos" and "Listar Requerimientos". It includes a table with columns: "No. Req.", "No. Requerimiento", "Tip. Req.", "Asunto", "Descripción", "Estado", and "Fecha de Ingreso". A note at the bottom of the table says "No se encontraron registros."

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

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



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

Administrador

Bienvenido, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

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 Requerimientos

Listar Requerimientos Asignados y en Trámite

No. Req.	No. Requerimiento	Tip. Req.	Tipo de Requerimiento	Term. Respuesta	Fecha Término Respuesta
10	C-0053	PETICIÓN DE CONSULTA	Académico	TRASLADO	18-04-2023

Número de Registros: 1 - 1 de 1

- 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”**.



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

Administrador

Bienvenido, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

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 Requerimientos

Ver Requerimiento

Requerimiento	Archivos Adjuntos	Usuario	Trazabilidad	Comunicados
PETICIÓN DE CONSULTA				
No. Requerimiento				
C-0053				
Sede a quien se dirige				
Cra 4				
Fecha de Ingreso				
02-03-2023 22:02				
Fecha de Asignación				
03-03-2023 08:56				
Estado				
TRASLADO				
Unidad (Sede o Dependencia)				
Norte de Santander				
Descripción				
Asunto				
Académico				
Departamento				
Ciudad				
PAMPLONA				

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



## Trámite de Peticiones, 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

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

Administrador

Bienvenido, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

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

Estado

RESUELTO

TRASLADO

EN TRAMITE

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

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

Administrador

Bienvenido, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

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

Estado

RESUELTO

Buenos días

Apreciado 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

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

Administrador

Bienvenido, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

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

Estado

RESUELTO

Buenos días

Apreciado Egresado

Cordial saludo

Archivos Adjuntos

Archivo Final

Examinar... Ningún archivo seleccionado

Enviar

Nombre o Razón Social

No se encontraron registros.

Archivo Final Eliminar

Registrar

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

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



The screenshot shows the PQRSDF application interface. The top navigation bar includes the university logo, the title 'Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones', the role 'Administrador', and the message 'Bienvenido, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA'. The left sidebar lists various functional modules: Funcionalidades, Agregar Requerimientos, Tramitar Requerimientos, Gestor Requerimientos, Gestor Funcionarios, Reportes, Notificaciones, Requerimiento de niños, and Datos Personales. The main content area shows a 'Tramitar Requerimientos' section with a large green checkmark icon and the message 'El proceso se realizó satisfactoriamente.'

	<p><b>NOTA:</b> 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 <a href="mailto:atencionalciudadano@unipamplona.edu.co">atencionalciudadano@unipamplona.edu.co</a>, así mismo se recuerda vía telefónica o correo electrónico, la agilidad y oportunidad en la respuesta de las PQRSDF pendientes por tramitar.</p>	
<b>5</b>	<b>MEDICIÓN DEL INDICADOR DE PQRSDF Y TOMA DE ACCIONES POR PARTE DE LOS PROCESOS</b>	
<b>5.1</b>	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 <b>HAC-12 “Ficha Técnica de Indicadores”</b> .	Líderes de Proceso  Grupos de Mejoramiento
<b>5.2</b>	<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 <b>PAC-05 “Toma de Acciones Correctivas y tratamiento del Producto o Servicio no Conforme”</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> El plan de mejoramiento debe ser remitido a la Administración del SIG para poder ejecutar la actividad <b>6</b> del presente procedimiento.</p>	Líderes de Proceso  Grupos de Mejoramiento
<b>6</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES.</b>	
<b>6.1</b>	<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

	<b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-01 v.03
		<b>Página</b>	18 de 19

6.2	<p>Realiza la revisión del informe de PQRSDF, si evidencia el incumplimiento por parte de algún proceso, solicita mediante <b>FGT-12 “Memorando”</b> 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	<p>Si los Procesos no han dado respuesta luego de la evaluación de Control Interno se remite el listado mediante <b>FGT-12 “Memorando”</b> 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>.</p>	Control Interno de Gestión  Control Internos Disciplinario
7	<b>VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES TOMADAS EN LOS PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
7.1	<p>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 <b>actividad 4.1</b> y las acciones establecidas en el <b>FCI-19 “Plan de Acciones Correctivas”</b>.</p>	Atención al Ciudadano y Transparencia  Administración del Sistema Integrado de Gestión
7.2	<p>Cita a los procesos en las fechas establecidas en el <b>FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades al SIG”</b> para verificar la efectividad de las acciones tomadas procediendo acorde a lo descrito en la actividad 5 del <b>PAC-05 “Toma de Acciones Correctivas y tratamiento del Producto o Servicio no Conforme”</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> 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

	<b>Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</b>	<b>Código</b>	PDE.AT-01 v.03
		<b>Página</b>	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

<b>Versión</b>	<b>Naturaleza del Cambio</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Fecha de Validación</b>
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”