	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	1 de 17

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 Sandra Marcela Cabeza Mogollón		Firma Sandra Marcela Cabeza Mogollón		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	30 de agosto de 2023	Fecha	30 de agosto de 2023	Fecha	16 de noviembre de 2023

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	2 de 17

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	3 de 17

Éste 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

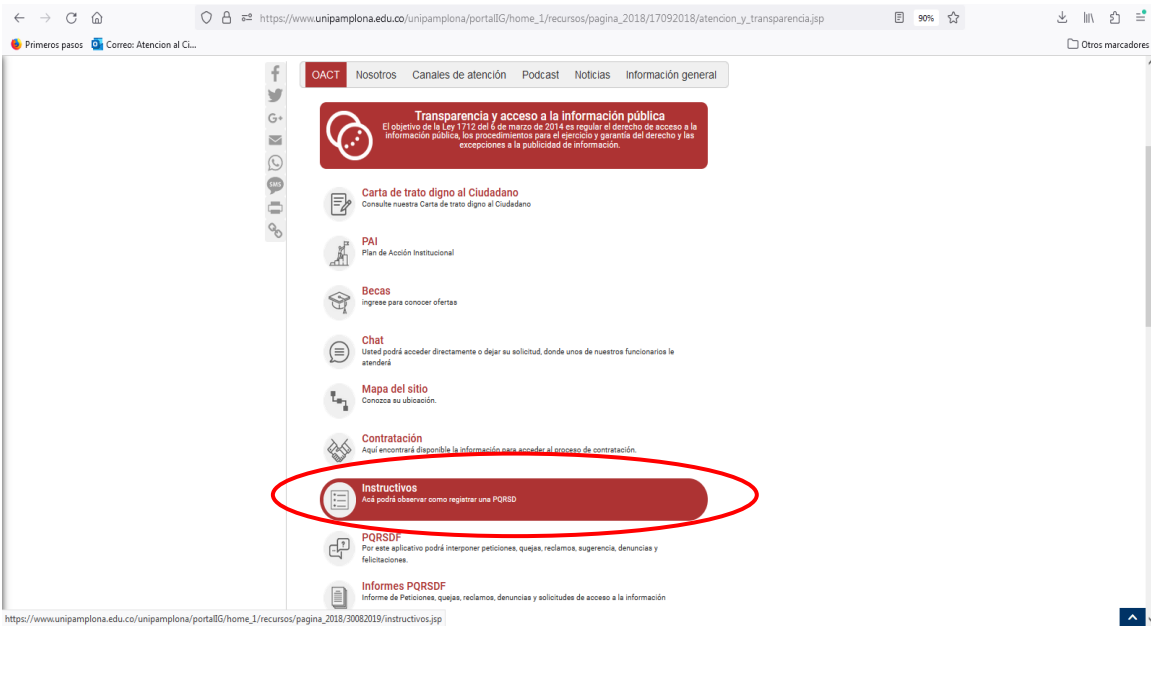
NOTA: Antes de interponer una PQRSDF es importante que tenga claridad sobre el concepto de cada uno de estos requerimientos, los cuales se encuentran descritos detalladamente en el punto 3 del presente instructivo.

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

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	4 de 17




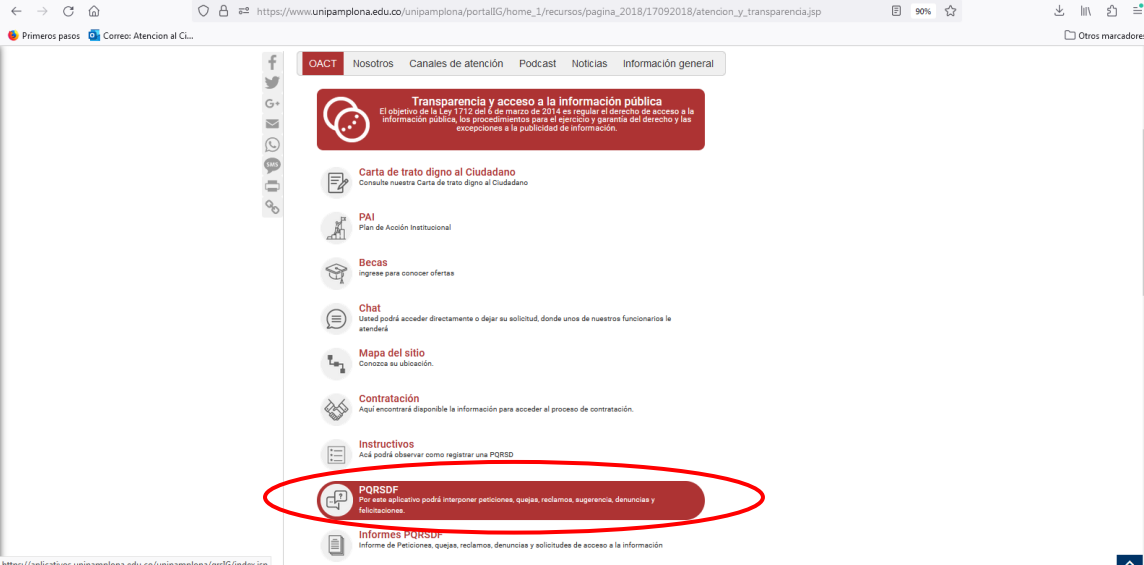
The screenshot shows the website header with navigation links: Aspirantes, Universidad, Rectoría, Organismos, Acreditación, Dependencias, SIG, Concursos. A banner for 'Inscripciones abiertas!' is visible. Below the banner, a navigation menu includes 'Atención al ciudadano' (circled in red), Transparencia, Participa, and Centro de Relevancia.



The second screenshot shows the 'Atención al ciudadano' page with a sidebar menu. The 'Instructivos' link is circled in red. The page content includes sections for 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Carta de trato digno al Ciudadano', 'PAI', 'Becas', 'Chat', 'Mapa del sitio', 'Contratación', 'Instructivos', 'PQRSDF', and 'Informes PQRSDF'.

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

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	5 de 17



https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/pagina_2018/17092018/atencion_y_transparencia.jsp

Primeros pasos Correo: Atencion al CL...

OACT Nosotros Canales de atención Podcast Noticias Información general

Transparencia y acceso a la información pública
El objetivo de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Carta de trato digno al Ciudadano
Consulte nuestra Carta de trato digno al Ciudadano

PAI
Plan de Acción Institucional

Becas
Ingresar para conocer ofertas

Chat
Usted podrá acceder directamente o dejar su solicitud, donde uno de nuestros funcionarios la atenderá

Mapa del sitio
Conozca su ubicación.

Contratación
Aquí encontrará disponible la información para acceder al proceso de contratación.

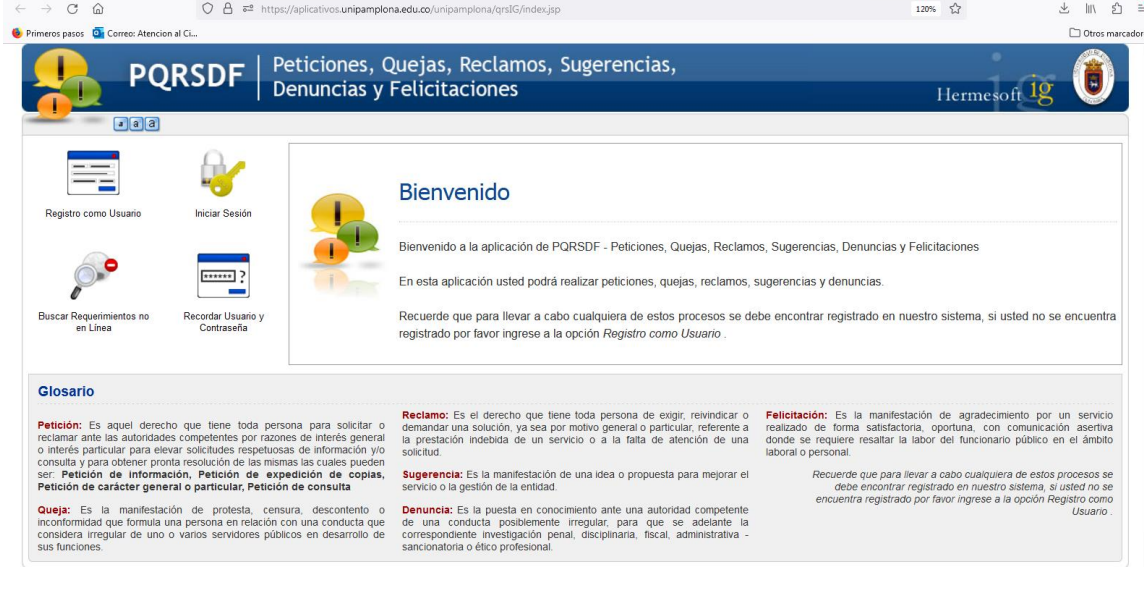
Instructivos
Así podrá observar como registrar una PQRSDF

PQRSDF
Por esta aplicación podrá interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones.

Informes PQRSDF
Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

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

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



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

Primeros pasos Correo: Atencion al CL...

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

Hermesoft ig

Registro como Usuario Iniciar Sesión

Buscar Requerimientos no en Línea Recordar Usuario y Contraseña

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.

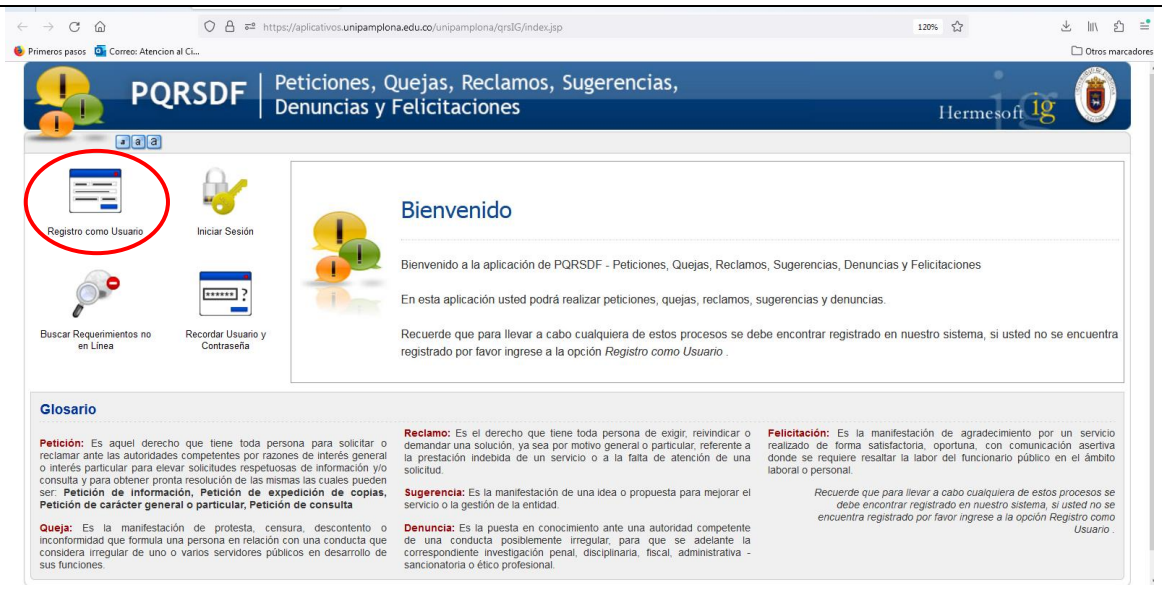
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

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.

1.4	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.02
		Página	6 de 17



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 incomodidad 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.

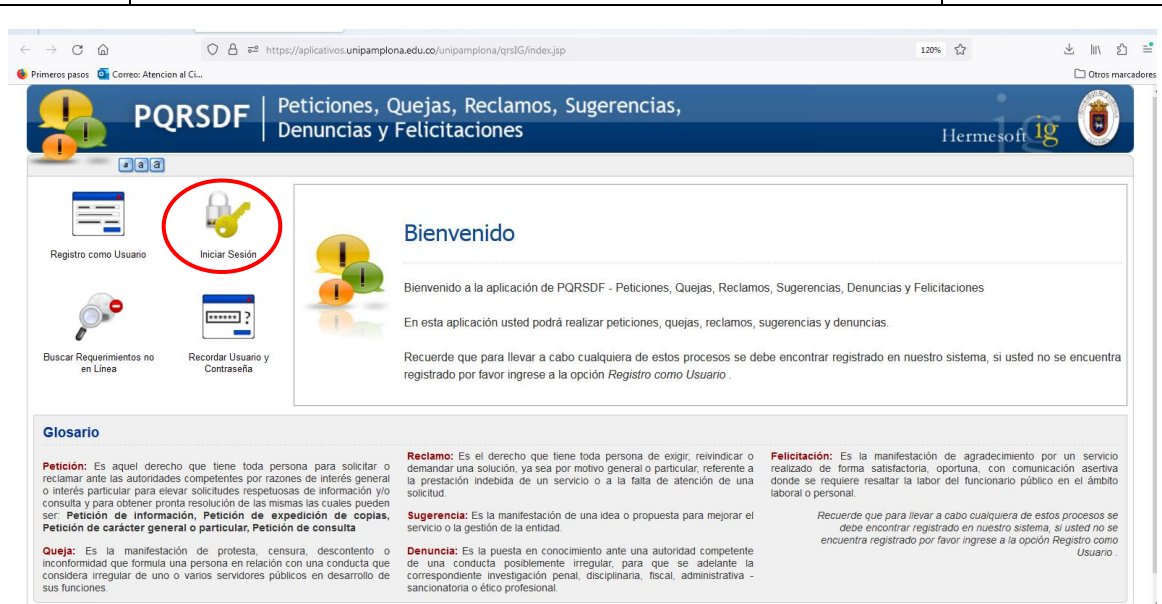
Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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 incomodidad 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.

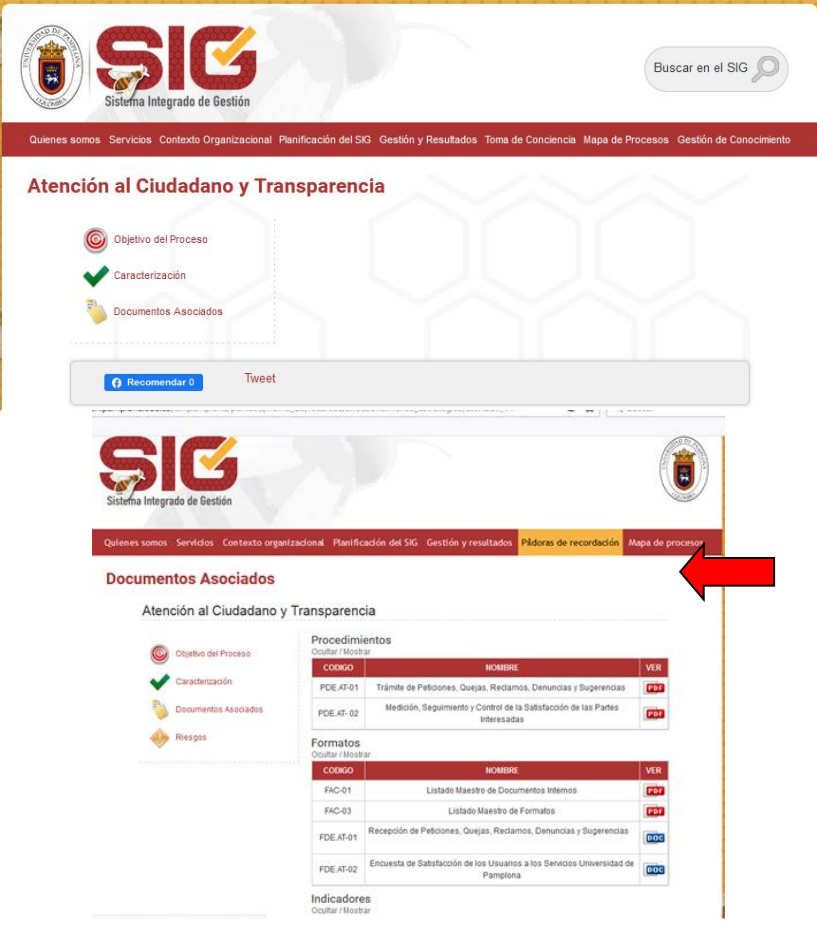
Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

2	REGISTRO DE PQRSDF POR OTROS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
----------	--

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	7 de 17

2.1	<p>Cuando el usuario no desee interponer la PQRSDF 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"> • Llamada telefónica. • Carta • Correo certificado • Correo electrónico • Personalmente, diligenciando el formato FDE.AT-01 Recepción de la PQRSDF, que puede descargar en el siguiente Link realizando los pasos mostrados a continuación: <p>http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/01_general/10022014/mapa_procesos_2014.jsp#</p>	<p>Administración del SIG</p> <p>Funcionario encargado en el Proceso</p> <p>Funcionario del proceso de gestión documental.</p>
-----	--	--

2.2	Posteriormente encontrará la siguiente imagen donde puede descargar el formato en mención:
-----	--



The screenshot shows the SIG website interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Quiénes somos', 'Servicios', 'Contexto Organizacional', 'Planificación del SIG', 'Gestión y Resultados', 'Toma de Conciencia', 'Mapa de Procesos', and 'Gestión de Conocimiento'. Below the menu, there is a search bar and a section titled 'Atención al Ciudadano y Transparencia'. This section includes icons for 'Objetivo del Proceso', 'Caracterización', and 'Documentos Asociados'. Below this, there are social media buttons for 'Recomendar 0' and 'Tweet'. The main content area is titled 'Documentos Asociados' and contains two tables: 'Procedimientos' and 'Formatos'. A red arrow points to the 'Mapa de procesos' link in the navigation menu.

CODIGO	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

CODIGO	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	DOC
FDE.AT-02	Encuesta de Satisfacción de los Usuarios a los Servicios Universidad de Pamplona	DOC



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

Código

PDE.AT-01 v.02

Página

8 de 17

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

Fecha día mes año

Petición Queja Reclamo Sugerencia Denuncia

Felicitación

3

Presentado(a) Mediante

Llamada	Presencia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otro Cuál:


Destinatario
(Persona o Pícaro a quien va dirigida)

Descripción de la PQRSDf:

Nombre <small>(si lo desea)</small>	
Correo Electronico	
Telefono	

NOTA: Si desea radicar como anónimo la PQRSDf debe informar el medio por el cual desea recibir la respuesta.]

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	- Asignación de la PQRSDf	Líder o técnico administrativo de la Oficina de Atención al

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	9 de 17

	<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-01: Una vez recibido por parte del usuario el FDE.AT-01 “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>	ciudadano y Transparencia
--	---	------------------------------



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



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

Código

PDE.AT-01 v.02

Página

10 de 17

The screenshot shows the 'Iniciar Sesión' (Login) page of the PQRSDF system. The page title is 'PQRSDF | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones'. The navigation menu includes 'Registro como Usuario', 'Iniciar Sesión', 'Buscar Requerimientos no en Línea', and 'Recordar Usuario y Contraseña'. The main content area is titled 'Iniciar Sesión' and contains the following text: '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.' Below this text is a virtual keyboard with letters A-Z and numbers 0-9. To the right of the keyboard is a login form with fields for 'Usuario' (containing 'ciudadano1') and 'Contraseña' (containing '*****'). A red circle highlights the login form. Below the form are buttons for 'Restablecer', 'Retrosceso', and 'Ingresar'. A 'Glosario' section is visible at the bottom, defining terms like 'Petición', 'Reclamo', 'Felicitación', 'Queja', and 'Denuncia'. The footer of the page reads '© 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.



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

Código

PDE.AT-01 v.02

Página

11 de 17

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

Funcionalidades

- Agregar Requerimientos
- Tramitar Requerimientos
- Gestionar Requerimientos**
- Asignar Funcionario
- Reportes
- Notificaciones
- Requerimiento de niños
- Datos Personales

Gestionar Requerimientos

Listar Requerimientos

No. Req.	Tip. Req.	Asunto	Descripción	Estado	Fecha de Ingreso
R-0133	PETICIÓN DE CONSULTA	Administrativo	Por favor calificar mi solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una	RADICADO	26-08-2023 11:32
R-0134	RECLAMO	Financiero	Quisiera 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 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

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 click en el ícono "asignar funcionario" en la parte superior.

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

Funcionalidades

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

Gestionar Requerimientos

Ver Requerimiento

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


Glosario

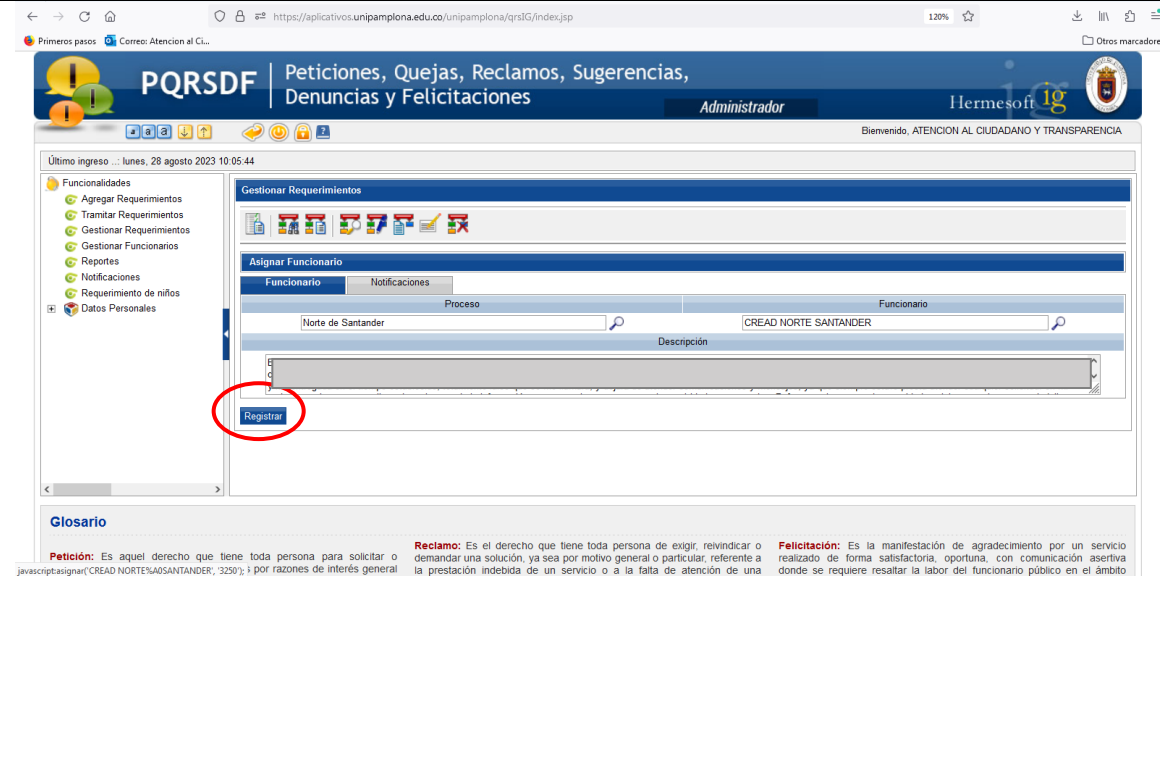
Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o llamar ante las autoridades competentes por razones de interés general

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.

	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	12 de 17



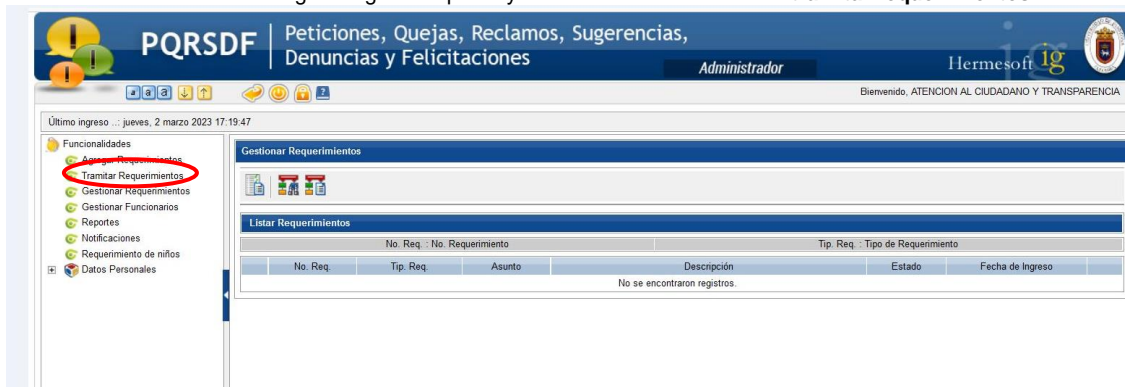
4	RESPUESTA A LA PQRSDF	
4.1	<p>Una vez asignado el requerimiento, a la dependencia competente le llega un correo de notificación en el cual se informa la asignación con número de radicado en el módulo PQRSDF para su respectiva revisión y trámite.</p> <p>El líder del proceso o funcionario ingresa con 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>Líder del Proceso /o técnico administrativo de la Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia</p>

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	13 de 17

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.

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 PQRSDf portal interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Funcionalidades, Agregar Requerimientos, **Tramitar Requerimientos** (circled in red), Gestionar Requerimientos, Gestionar Funcionarios, Reportes, Notificaciones, Requerimiento de niños, and Datos Personales. The main content area displays the 'Gestionar Requerimientos' section with a sub-section 'Listar Requerimientos' showing a table with columns: No. Req., Tip. Req., Asunto, Descripción, Estado, and Fecha de Ingreso. The table is currently empty with the message 'No se encontraron registros.'

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



The screenshot shows the 'Tramitar Requerimientos' section of the PQRSDf portal. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area displays the 'Listar Requerimientos Asignados y en Trámite' section. A table shows a list of requirements with columns: No. Req., Tip. Req., Asunto, Descripción, Estado, and Term. Respuesta. The first row is highlighted, and a green play button icon (circled in red) is visible next to the 'No. Req.' value '0053'. The row details are: No. Req.: 0053, Tip. Req.: PETICIÓN DE CONSULTA, Asunto: Académico, Descripción: [redacted], Estado: TRASLADO, Term. Respuesta: 18-04-2023.

3. 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.
4. Para dar inicio al trámite, se selecciona el ícono “tramitar requerimiento”.



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

Código

PDE.AT-01 v.02

Página

14 de 17

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
Tipo de Requerimiento		Asunto		
PETICIÓN DE CONSULTA		Académico		
No. Requerimiento		Estado		
C-0053		TRASLADO		
Sede a quien se dirige		Unidad (Sede o Dependencia)		
Cread				
Fecha de Ingreso	Fecha de Asignación	Fecha Término Respuesta		
02-03-2023 22:02	03-03-2023 08:56	18-04-2023		
País	Departamento	Ciudad		
COLOMBIA	Norte de Santander	PAMPLONA		
Descripción				

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

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

Tramitar Requerimiento

Información del Requerimiento		
No. Requerimiento	Asunto	Fecha Término Respuesta
C-0053	Académico	18-04-2023
Descripción del Requerimiento		

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

Tramitar Requerimiento

Información del Requerimiento		
No. Requerimiento	Asunto	Fecha Término Respuesta
C-0053	Académico	18-04-2023
Descripción del Requerimiento		

Estado

RESUELTO


Descripción

Buenos días

Asociado Externado

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".


	Trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	15 de 17

8. Para finalizar el proceso se hace clic en el botón “Registrar”




The screenshot shows a web application interface for 'PQRSDF'. On the left is a navigation menu with options like 'Tramitar Requerimientos', 'Gestionar Requerimientos', 'Reportes', 'Notificaciones', 'Requerimiento de niños', and 'Datos Personales'. The main area displays a form with a 'Descripción' field containing the text: 'Buenos días', 'Apreciado Egresado', and 'Cordial saludo'. Below this is an 'Archivos Adjuntos' section with a table for 'Archivo Final' and 'Archivo'. At the bottom of the form, there is a 'Registrar' button, which is circled in red in the image.

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




The screenshot shows the PQRSDF system interface after a successful registration. The header includes 'PQRSDF | Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones' and 'Administrador'. A confirmation message is displayed in the center: 'El proceso se realizó satisfactoriamente.' with a green checkmark icon. The left navigation menu is visible, and the main content area shows 'Tramitar Requerimientos' and 'Tramitar Requerimiento' sections.

	<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	<p>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”.</p>	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</p>	

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	16 de 17

	poder ejecutar la actividad 6 del presente procedimiento.	
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
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

	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Código	PDE.AT-01 v.02
		Página	17 de 17

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
- 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

7. Anexos

“No aplica”