



Vigilada Mineducación

## GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO PR-GD-08

VERSIÓN 01

FECHA 24/11/2021

PÁGINA 1 de 9

### ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S

#### ELABORÓ

Líder Gestión Documental

#### REVISÓ

Equipo Operativo de Calidad

#### APROBÓ

Líder de Calidad

### 1. OBJETIVO

Describir la metodología utilizada por la Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS para recibir, re direccionar y hacer seguimiento a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PDQRS) presentadas por la comunidad a través de los canales formalmente establecidos, canalizando las opiniones de la comunidad y estableciendo el grado de cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos.

### 2. ALCANCE

- **Inicia con:** RECEPCIONAR Y RADICAR LOS PDQR'S PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD.
- **Termina con:** EVALUAR EL TRATAMIENTO A LOS PDQR'S PRESENTADOS
- **Alcance:** Este procedimiento es aplicado para dar tratamiento a las solicitudes de PDQRS (Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas e incluye las actividades desde la recepción de las solicitudes de PDQR'S a través de los canales formalmente establecidos hasta la realización y presentación de los informes requeridos para la mejora y toma de decisiones.

### 3. RESPONSABLE

**Líder de Gestión Documental.** Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento siguiendo las especificaciones establecidas y supervisando la ejecución de las demás personas involucradas.

### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Peticiones:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas, ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos establecidos por la ley.
- 4.2. Denuncias:** Es el acto que se presenta a la autoridad competente para que conozca la manifestación expresa de un acto punible.
- 4.3. Quejas:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la institución en desarrollo de sus funciones.
- 4.4. Reclamos:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la institución. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- 4.5. Sugerencias:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la institución, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- 4.6. PDQRS:** Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos o Sugerencias presentadas por la comunidad universitaria o la ciudadanía en general a través de los canales de información disponibles relacionadas con la prestación de los servicios que ofrece la Universidad Francisco de Paula Santander.
- 4.7. Peticionario:** Persona o grupo de personas que registran una solicitud de PDQR'S ante la universidad utilizando los canales formalmente establecidos.
- 4.8. Comunidad:** Para el procedimiento el término "Comunidad" hace referencia a la Comunidad general y a la comunidad educativa que recibe y califica los servicios prestados por la Universidad.
- 4.9. PDQRSoft:** Aplicativo web dispuesto en el portal institucional de la universidad para canalizar la opinión de la comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos de la Institución en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.



Vigilada Mineducación

## GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO PR-GD-08

VERSIÓN 01

### ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S

FECHA 24/11/2021

PÁGINA 2 de 9

#### ELABORÓ

Líder Gestión Documental

#### REVISÓ

Equipo Operativo de Calidad

#### APROBÓ

Líder de Calidad

## 4. DEFINICIONES

- 4.10. Petición de Consultas:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia. Cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- 4.11. Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- 4.12. Petición de información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se brinde información y orientación relacionada con los propios de la entidad.
- 4.13. Términos de respuesta:** persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la petición.

## 5. CONTENIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	<p><b>RECEPCIONAR Y RADICAR LOS PDQR'S PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD.</b></p> <p><b>Recepción:</b> Cualquier miembro de la comunidad (ciudadanía en general o comunidad universitaria) puede registrar sus Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias ante la Universidad Francisco de Paula Santander por los medios descritos a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Personalmente:</b> Diligenciado el formato FO-GD-21 Recepción de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias que está disponible junto a los buzones de sugerencias ubicados en puntos estratégicos de la universidad, en la oficina de Secretaría General o en la ventanilla de recepción de correspondencia de la Unidad de Gestión y Atención Documental UGAD.</li> <li><b>Telefónicamente:</b> A través de la oficina de Secretaría General donde se recibe la información y se diligencia con el peticionario formato FO-GD-21 Recepción de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.</li> <li><b>Virtualmente:</b> A través de la herramienta PDQR'Soft dispuesta en el portal web de la universidad.</li> </ol> <p><b>Notas Importantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las PETICIONES y DENUNCIAS, deben presentarse personalmente ante la Unidad de Gestión y Atención Documental – UGAD o virtualmente a través de la herramienta PDQR'Soft dispuesta en el portal web de la universidad, suministrando un correo electrónico válido para el envío de las respuestas y notificaciones.</li> <li>Sólo a través de los buzones y línea telefónica se podrán recepcionar quejas, reclamos, sugerencias y moción de felicitaciones.</li> </ul>	<p>Profesional Universitario Gestión Documental</p> <p>Peticionario</p>	<p>FO-GD-21 Recepción de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias</p> <p>Aplicativo PDQR'Soft</p>



Vigilada Mineducación

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

**CÓDIGO** PR-GD-08

**VERSIÓN** 01

**FECHA** 24/11/2021

**PÁGINA** 3 de 9

**ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S**

**ELABORÓ**

Líder Gestión Documental

**REVISÓ**

Equipo Operativo de Calidad

**APROBÓ**

Líder de Calidad

**5. CONTENIDO**

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<p><b>Radicación:</b> Con el propósito de hacer posible la trazabilidad de cada una de las solicitudes recibidas se asignan radicados a cada caso teniendo en cuenta las siguientes condiciones:</p> <p><b>1. PDQR'S registrados a través del formato FO-GD-21</b></p> <p>La radicación está a cargo del profesional universitario de la Secretaría General quien retira los formatos diligenciados de los puntos de distribución establecidos para enviarlos a través del Sistema de Gestión Documental a las dependencias responsables de dar respuesta. De esta manera, el radicado para este tipo de casos es el número de consecutivo generado por el Sistema de Gestión Documental al adjuntar el formato FO-GD-21 a las comunicaciones internas respectivas.</p> <p><b>2. PDQR'S registrados a través de la herramienta PDQR'Soft</b></p> <p>Para las solicitudes registradas a través del aplicativo PDQR'Soft, el número de radicado se asigna automáticamente y es notificado al finalizar el registro de la PDQR'S respectiva.</p>		
2	<p><b>ANALIZAR Y DIRECCIONAR LOS PDQR'S RECIBIDOS PARA SU RESPUESTA.</b></p> <p><b>Análisis de Casos:</b> El profesional universitario de la Secretaría General diariamente revisa el sistema de información PDQR'Soft y las registradas por medio del formato FO-GD-21), consulta las solicitudes recibidas y determina el objeto y tipo de solicitud interpuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición (Solicitud de Información o consulta).</li> <li>• Denuncias</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Sugerencias</li> </ul> <p><b>Direccionamiento de Casos:</b> Seguidamente actualiza la información consolidada de los PDQR'S recibidos y procede a redireccionar la información a las áreas responsables de dar respuesta teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p><b>1. Quejas, reclamos y sugerencias:</b></p> <p>El profesional universitario de la Secretaría General las remite a través del Sistema de Gestión Documental al responsable de dar respuesta (Líder de proceso o a quien le aplique), dentro de los cinco (5) días hábiles máximos siguientes a la recepción de la PDQR'S, especificando en la comunicación, la fecha máxima para generar respuesta.</p>	<p>Profesional Universitario Gestión Documental</p>	<p>Aplicativo PDQR'Soft</p> <p>FO-GD-21 Recepción de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias</p> <p>Comunicación Interna (ENVIO DE CASOS A LAS ÁREAS RESPONSABLES)</p>



Vigilada Mineducación

## GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO PR-GD-08

VERSIÓN 01

FECHA 24/11/2021

PÁGINA 4 de 9

### ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Líder Gestión Documental

Equipo Operativo de Calidad

Líder de Calidad

## 5. CONTENIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se trate de QUEJAS DISCIPLINARIAS, la competencia se designará con relación a la calidad del sujeto disciplinable, así:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Funcionarios o exfuncionarios públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, el competente es la Oficina de Control Interno Disciplinario UFPS.</li> <li>2. Estudiantes, el competente según sea caso: el director del Programa, Consejo de Facultad o es el Consejo Académico.</li> <li>3. Cuando el objeto de la PDQRS sea por acoso laboral, estas serán tratadas por medio del Comité de Convivencia y Conciliación laboral de la UFPS.</li> <li>4. Denuncias en el aplicativo web instauradas a docentes serán tratadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario UFPS.</li> <li>5. Denuncias en el aplicativo web instauradas a funcionarios administrativos serán tratadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>2. Peticiones y Denuncias:</b> Cuando se trata de una solicitud realizada a través del aplicativo PDQR'Soft, la PDQR'S se re direccionará de forma automática de acuerdo a la dependencia seleccionada por el cliente. Las peticiones y denuncias no son analizadas de antemano por la Secretaria General.</p> <p>Para las peticiones registradas a través del aplicativo PDQR'Soft, sólo tendrán procedencia aquellas de connotación académica.</p> <p>Las de carácter jurídico o procesales (derechos de petición, demandas, tutelas y acción de cumplimiento) deben radicarse personalmente en la Unidad de gestión y Atención Documental.</p> <p><b>Otras Notas Importantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando existan peticiones incompletas se deberá responder al usuario sobre el por qué no puede gestionarse su solicitud.</li> <li>• Cuando se identifiquen peticiones irrespetuosas, éstas se deben rechazar de plano e informar al peticionario el motivo del rechazo.</li> <li>• Cuando no se comprenda su finalidad u objeto de una queja, reclamo, sugerencia, se deberá responder al usuario sobre el por qué no puede gestionarse su solicitud para que la corrija o aclare. En caso que no se tenga respuesta, está se archivará.</li> <li>• Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, se remite la respuesta anterior dada a casos similares.</li> <li>• Cuando las solicitudes son de carácter anónimo, éstas deben contener todos los datos solicitados por la aplicación, a este tipo de solicitudes internamente se les asignará un código con el cual se identificará para realizar el trámite correspondiente de manera que su información personal se le dará trato confidencial.</li> </ul>		



Vigilada Mineducación

**GESTIÓN DOCUMENTAL****CÓDIGO** PR-GD-08**VERSIÓN** 01**FECHA** 24/11/2021**PÁGINA** 5 de 9**ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S****ELABORÓ**

Líder Gestión Documental

**REVISÓ**

Equipo Operativo de Calidad

**APROBÓ**

Líder de Calidad

**5. CONTENIDO**

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
3	<p><b>TRAMITAR Y RESPONDER LOS PDQR'S RECIBIDOS</b></p> <p><b>Tramite:</b> Los Jefes de las dependencias o las personas designadas, reciben las comunicaciones internas de los PDQR'S recibidos y las fechas máximas de respuesta y determina el paso a seguir teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la <b>solicitud no sea de su competencia</b> se deberá remitir a la dependencia pertinente para la resolución del mismo, sin verse alterado el tiempo de respuesta según los términos de ley.</li> <li>• Inhibirse de adelantar el trámite disciplinario por considerar la PDQRS temeraria o de mala fe de acuerdo a los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando se manifiesta la carencia de fundamento legal de la denuncia, recurso o cualquier otra petición formulada dentro de la actuación procesal.</li> <li>2. Cuando a sabiendas se alleguen a hechos contrarios de la realidad.</li> <li>3. Cuando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Respuesta:</b> La dependencia responsable cuenta con un plazo máximo de quince (15) días para dar respuesta a las solicitudes recibidas informando las medidas tomadas y las acciones de mejora a implementar teniendo en cuenta las siguientes especificaciones.</p> <p><b>1. PDQR'S registrados a través del formato FO-GD-21</b></p> <p>La respuesta se envía desde el correo electrónico institucional de la dependencia responsable hacia el correo electrónico notificado por el peticionario, enviando copia del mensaje a la oficina de Secretaría General (correo institucional de quejas y reclamos), quien realiza el seguimiento de esta información.</p> <p>Cuando una queja, reclamo o sugerencia se ha registrado de forma anónima, en cualquier medio, su respuesta deberá ser publicada en cartelera informativa de la dependencia respectiva.</p> <p><b>2. PDQR'S registrados a través de la herramienta PDQR'Soft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los peticionarios que registran sus solicitudes a través del aplicativo PDQR'Soft, reciben respuesta automática a su cuenta de correo electrónico desde este aplicativo y la pueden consultar utilizando el código de consulta notificado en el correo.</li> </ul>	<p>Jefes de Dependencias o personas designadas</p> <p>Profesional Universitario Gestión Documental</p> <p>Peticionario</p>	<p>Aplicativo PDQR'Soft</p> <p>Correo Institucional</p>



Vigilada Mineducación

**GESTIÓN DOCUMENTAL****CÓDIGO** PR-GD-08**VERSIÓN** 01**FECHA** 24/11/2021**PÁGINA** 6 de 9**ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S****ELABORÓ**

Líder Gestión Documental

**REVISÓ**

Equipo Operativo de Calidad

**APROBÓ**

Líder de Calidad

**5. CONTENIDO**

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para este tipo de casos el control de Secretaria General lo realiza diariamente el Profesional Universitario de la Secretaria General, ingresando al aplicativo y consultando manualmente cada uno de los casos.</li> </ul> <p><b>Nota Importante:</b> Si la respuesta a una PDQR'S no es posible dentro del término de ley fijado, el encargado o jefe de la dependencia responsable, debe informar al cliente a través de su correo electrónico el motivo de la demora y el plazo razonable en que se dará respuesta.</p>		
<b>4</b>	<p><b>REALIZAR ENCUESTA DE SATISFACCION</b></p> <p>Los peticionarios diligencian la encuesta de satisfacción para medir el grado de cumplimiento de sus requisitos durante la realización del proceso, esta encuesta es enviada al correo electrónico del peticionario junto con la respuesta al PDQR'S presentado.</p> <p><b>Nota Importante:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando LA RESPUESTA NO ES CONFORME a criterio del peticionario, este puede interponer los recursos de ley (reposición, apelación o queja) dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación y registrar la inconformidad en la encuesta de satisfacción.</li> </ol> <p>En consecuencia, la dependencia responsable de dar respuesta debe revisar y emitir una nueva respuesta en un período máximo de quince (15) días.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cuando el peticionario NO DILIGENCIE LA ENCUESTA DE SATISFACCION dentro de los treinta (30) días siguientes a su entrega, esta (la encuesta) será cerrada y se registrará en la aplicación de PDQR'S como encuesta no respondida.</li> <li>3. Solo proceden los recursos contra las decisiones que resuelvan una situación jurídica o académica del peticionario; cuando con ella se reconozca, se modifique o se extingan sus derechos. Contra las peticiones de información o consulta no procede recurso alguno.</li> </ol>	<p>Peticionario</p> <p>Jefes de Dependencias o personas designadas</p>	<p>Aplicativo PDQR'Soft</p> <p>Encuesta de Satisfacción</p>
<b>5</b>	<p><b>REALIZAR SEGUIMIENTO A PDQR'S PRESENTADOS</b></p> <p>El Profesional Universitario de la Secretaria General, realiza seguimiento diario al estado de las solicitudes registradas por los peticionarios, elabora los informes estadísticos trimestrales y el consolidado anual que se remiten al Comité administrativo, la Oficina de Control Interno y el Comité de calidad de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Rectoría 0984 de 2014.</p> <p>Dichos informes estadísticos también son publicados en el portal institucional como evidencia de trazabilidad y para consulta de los interesados.</p>	<p>Profesional Universitario Gestión Documental</p>	<p>Informes de Satisfacción al Usuario</p>



## GESTIÓN DOCUMENTAL

### ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S

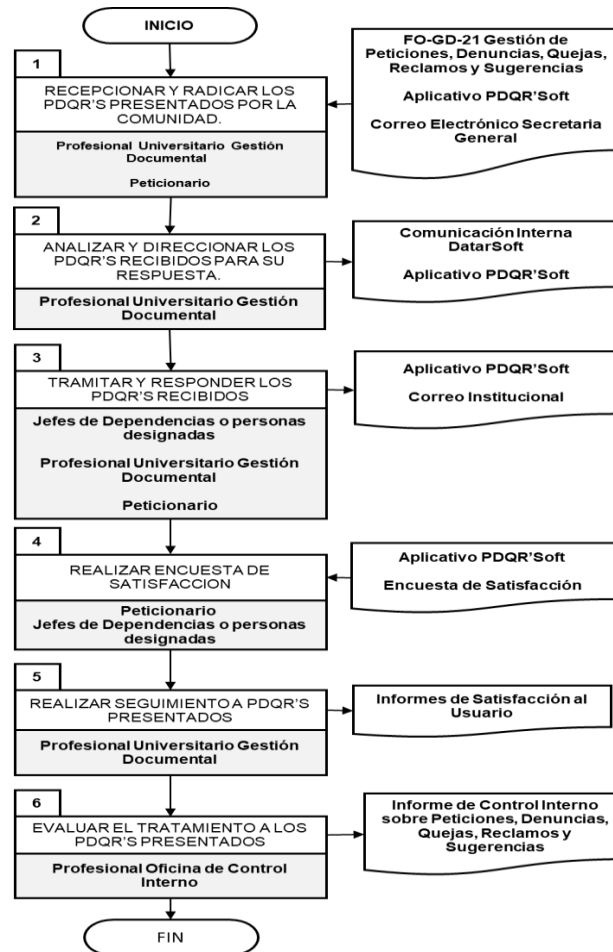
<b>CÓDIGO</b>	PR-GD-08
<b>VERSIÓN</b>	01
<b>FECHA</b>	24/11/2021
<b>PÁGINA</b>	7 de 9

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Líder Gestión Documental	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad

## 5. CONTENIDO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
<b>6</b>	<p><b>EVALUAR EL TRATAMIENTO A LOS PDQR'S PRESENTADOS</b></p> <p>El profesional universitario de la Oficina de Control Interno, analizará los resultados de los PDQR'S frecuentes del semestre inmediatamente anterior, con el fin de analizar el objeto de las solicitudes y recomendar acciones que disminuyen las causas que las originaron.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>Profesional Oficina de Control Interno</p>	<p>Informe de Control Interno sobre Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias</p>

## 6. FLUJOGRAMA



**GESTIÓN DOCUMENTAL****CÓDIGO** PR-GD-08**VERSIÓN** 01**FECHA** 24/11/2021**PÁGINA** 8 de 9**ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S****ELABORÓ**

Líder Gestión Documental

**REVISÓ**

Equipo Operativo de Calidad


**APROBÓ**

Líder de Calidad

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

<b>TIPO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>INTERNOS</b>	FO-GD-21	Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias
	N.A	Informes de Satisfacción al Usuario
	N.A	Informe de Control Interno sobre Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias
	N.A	Resolución de Rectoría 0984 del 29 de octubre de 2014
<b>EXTERNOS</b>	N.A	Constitución Nacional, Art. 23
	N.A	Decreto 2232 de 1995 de Presidente de la República
	N.A	Ley 190 de 1995: Artículo 53
	N.A	Decreto 1151 del 14 de Abril de 2008
	N.A	Ley 1266 de 2008
	N.A	Ley 1341 de 2009
	N.A	Ley 1437 del 18 de enero de 2011
	N.A	Ley 1712 del 6 de Marzo de 2014
	N.A	Ley 1755 del 30 de junio de 2015
	N.A	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
	N.A	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5. Información Documentada
N.A	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.7. Control de las Salidas No Conformes	



	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		<b>CÓDIGO</b>	PR-GD-08
			<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQR'S</b>		<b>FECHA</b>	24/11/2021
			<b>PÁGINA</b>	1 de 7
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Líder Gestión Documental		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLES
01	Versión Original ingresada al portal institucional.	24/11/2021	<b>Elaborado por:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandra Ortega Sierra (Líder Proceso Gestión Documental)</li> <li>• Leidy Zarate (Auxiliar Administrativo Secretaría General)</li> </ul> <b>Aprobado por:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nelson García (Líder de Calidad)</li> </ul>