	<b>TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>PGF - 14</b>
		Versión 10
		Vigencia: 01/08/2021
		Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, direccionamiento, desarrollo y respuesta de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación del cliente interno y externo de la Corporación Universitaria ComfacaUCA – UnicomfacaUCA.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, hasta la atención eficaz y retroalimentación por parte del interesado, en los casos que aplique.

## 3. RESPONSABILIDADES

AREA/PROCESO	CARGO
Gestión documental	Asistente de Gestión Documental y Archivo Gestor de Gestión Documental
Calidad	Gestor de Calidad
Todas aquellas personas que les compete generar respuesta a PQRSF.	Administrativos Equipo de docentes y directores de programa

## 4. DEFINICIONES

**Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que ofrece la Corporación Universitaria ComfacaUCA – UnicomfacaUCA, esta manifestación puede ser verbal o escrita.

**Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

**Reclamo:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por la Corporación Universitaria ComfacaUCA – UnicomfacaUCA frente a una petición o queja, expresada ante la misma, con el fin de que la Corporación Universitaria ComfacaUCA aclare, modifique o revoque dicha decisión.


**Sugerencia:** Proposición de lo que puede hacer la Corporación Universitaria ComfacaUCA para mejorar la prestación del servicio.

**Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción por parte de un adecuado servicio prestado por la Corporación Universitaria ComfacaUCA.

**Solicitud:** Hace referencia al trámite interpuesto ante la Corporación Universitaria ComfacaUCA, puede ser petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación

**Parte Interesada:** cualquier organización, grupo o individuo que haya realizado una solicitud a la Corporación Universitaria ComfacaUCA.

Las partes interesadas pueden ser de dos tipos:

	<b>TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>PGF - 14</b>
		Versión 10
		Vigencia: 01/08/2021
		Página 2 de 8

- Internos: todas aquellas personas que tienen un vínculo laboral con la Corporación.
- Externos: cualquier organización, grupo o individuo que utilicen los servicios de la Corporación.

**Satisfacción del cliente y/o interesado:** Percepción sobre el grado de satisfacción que se generó en el cliente o parte interesada, a partir de la contestación a sus PQRSF

**Retroalimentación:** Es el proceso por el cual se da a conocer a la comunidad universitaria el tratamiento, respuesta y/o acciones tomadas de las PQRSF recibidas.

**Ventanilla Única:** Sección del proceso de gestión documental que se encargada de la recepción, radicación y distribución de las PQRSF oficiales que ingresan a la Corporación.

**Buzón de sugerencias:** Elemento físico ubicado en diferentes puntos de la Corporación, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF).


**Buzón Web:** Sitio web destinado para la recepción virtual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF).

**Solicitud fuera de contexto:** Hace referencia al trámite de PQRS que no afecta la prestación de servicio de acuerdo a su contenido, el cual no aporta un tratamiento en específico.


**Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA:** Es una plataforma diseñada para la transformación digital en los procesos de gestión documental, enfocada en el desarrollo de buenas prácticas institucionales que concluyen en mejores dinámicas de servicio, oportunidad y tiempo de respuesta para los usuarios de la Corporación Universitaria Comfacauca - Unicomfauca.

## 5. DESCRIPCIÓN


DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
<p><b>Recepción, radicación y direccionamiento de PQRSF</b> La recepción de las PQRSF se genera de manera física o verbal a través de tres instancias ventanilla única, buzón físico y buzón web, según el tipo de instancia por la que se recepcione la PQRSF, se genera el respectivo registro y direccionamiento, como se detalla a continuación.</p> <p><b>Ventanilla única:</b> Situada en la Coordinación de Gestión Documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Para recepcionar la solicitud, se verifica que esta tenga diligenciado todos los campos obligatorios.</li> <li>→ El registro se realiza en el aplicativo SAIA a través del módulo de PQRSF, con el que se genera el radicado correspondiente, al finalizar el registro, se direcciona la solicitud al responsable de emitir la respuesta.</li> </ul>		Número de radicado

	<b>TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>PGF - 14</b>
		Versión 10
		Vigencia: 01/08/2021
		Página 3 de 8

	Gestor de Gestión Documental	
<p><b>Buzón físico:</b> Situados en diferentes puntos estratégicos de las instalaciones de UnicomfacaUCA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Se apertura con frecuencia semanal todos los lunes, miércoles y viernes.</li> <li>→ Por cada apertura de cada buzón se diligencia el formato FGR-77 Planilla para apertura de buzones.</li> <li>→ El registro se realiza en el aplicativo SAIA a través del módulo de PQRSF, con el que se genera el radicado correspondiente, al finalizar el registro se direcciona la solicitud al responsable de emitir la respuesta.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> teniendo en cuenta la frecuencia de la apertura de los buzones físicos, se tomará los tiempos de respuesta a partir de la fecha de radicación en SAIA.</p> <p><b>Nota 2:</b> Cuando se encuentran en el buzón físico PQRSF que tengan contenido fuera de contexto, se eliminan dejando la respectiva observación en el formato <b>FGR-77</b> Planilla para apertura de buzones previo visto de la Coordinación de Gestión Documental.</p>	Asistente de Gestión Documental y Archivo	<p><b>FGR-77</b> Plantilla de apertura de buzones</p> <p>Número de radicado</p> <p><b>FMC-17</b> Recepción de PQRSF</p> <p>Reporte de PQRSF</p>
<p><b>Buzón Web:</b> Situado en la página web oficial de UnicomfacaUCA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Las PQRSF recepcionadas por este medio se radican automáticamente en el aplicativo SAIA, se direcciona la solicitud al responsable de emitir la respuesta.</li> </ul>		<p>Número de radicado</p> <p>Reporte de PQRSF</p>
<p>En la recepción y radicación de las PQRSF es necesario tener en cuenta la siguiente actividad.</p> <p>*Cuando se recepcione y responda quejas y sugerencias relacionadas con la atención de los colaboradores, se debe direccionar al jefe inmediato, sin copia al involucrado.</p> <p><b>PQRSF anónimas:</b></p> <p>Cuando se registran PQRSF anónimas se deben revisar la pertinencia del contenido en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando la información suministrada esta fuera de contexto se elimina.</li> </ul>	Asistente de Gestión Documental y Archivo	<p><b>FGR-77</b> Plantilla de apertura de buzones</p>

	<b>TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>PGF - 14</b>
		Versión 10
		Vigencia: 01/08/2021
		Página 4 de 8

<p>- Cuando el contenido es pertinente se procede a realizar el registro y se envía al responsable, proceso quien emite una respuesta. El área de calidad es quien verifica la ejecución de las acciones pertinentes.</p> <p>*En la emisión de la respuesta de felicitación debe surtir el mismo trámite de revisión por el área de calidad y copiar a las personas implicadas en la felicitación.</p>		
<b>Envío de Respuesta de PQRSF</b>		
<p>→ El trámite de generar respuesta a las PQRSF radicadas, cuenta con 10 días hábiles contados a partir de la fecha de diligenciamiento o recepción de la solicitud. La persona asignada como responsable para generar respuesta, debe emitirla por el aplicativo SAIA sobre la misma asignación de la PQRSF.</p>	Líderes de los procesos.	Respuesta de PQRSF
<p>→ Desde SAIA se asigna para control de revisión al responsable de calidad, quien, valida la pertinencia de la respuesta emitida, en los casos que se requiera generar ajustes, el responsable de calidad a través del sistema realizará las observaciones pertinentes y el responsable asignado deberá generar las correcciones en el menor tiempo posible y enviar nuevamente la repuesta, al ser aprobada por Calidad el sistema automáticamente envía la respuesta al solicitante.</p>	Gestor de Calidad	Trazabilidad SAIA
<p><b>Notificaciones y alertas para controlar los vencimientos de las respuestas.</b></p> <p>→ El control de los vencimientos de las repuestas inicia una vez es asignado el responsable de emitirla, esta realiza a través del sistema SAIA quien genera notificaciones por correo electrónico del estado y los días hábiles en que se encuentra la solicitud asignada.</p> <p>→ Cuando el plazo se vence, el sistema notifica al encargado con copia a calidad, coordinación de gestión documental y a la secretaria general.</p> <p>→ Una vez se notifica por correo el vencimiento de una PQRSF, se envía una notificación por correo al jefe inmediato, para tomar las medidas necesarias y competentes.</p>	Gestor de Gestión Documental Asistente de Gestión Documental y Archivo	Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA.
<p><b>Reporte de indicadores.</b></p> <p>→ Los días 15 de cada mes se deberá hacer entrega del reporte general de PQRSF y el indicador de oportunidad de respuesta a la oficina de calidad vía correo electrónico.</p>	Gestor de Gestión Documental	Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA.
<p><b>Evaluación de satisfacción</b></p> <p>→ Al enviar la respuesta al solicitante se envía un link para calificar la misma, y el dato se genera automáticamente al reporte de las PQRSF.</p>		Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA.

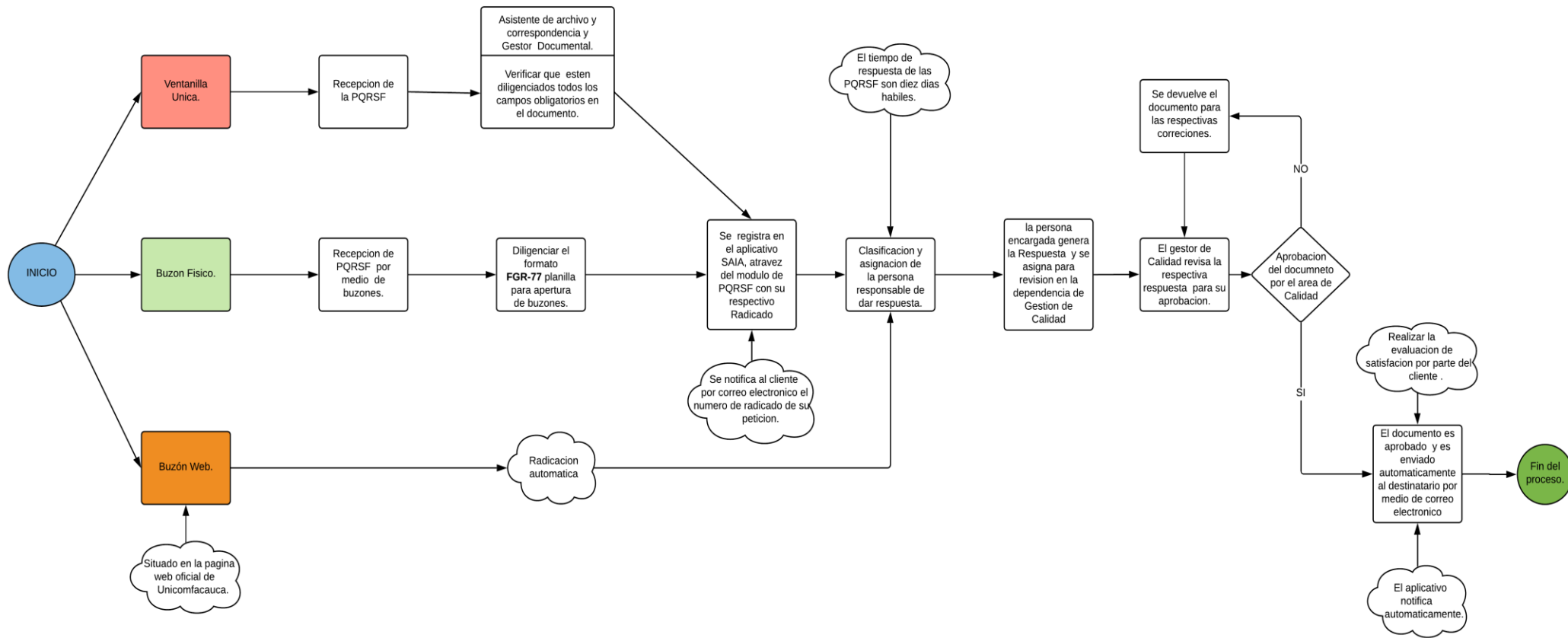
	<b>TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>PGF - 14</b>
		Versión 10
		Vigencia: 01/08/2021
		Página 5 de 8

<p>El responsable de calidad hace seguimiento a dichos resultados. Una vez al mes realizando muestreo aleatorio de las PQRSF, para verificar por medio de llamada telefónica, la satisfacción del solicitante. Las respuestas con calificación inferior a 3 serán verificadas en su totalidad por la oficina de Calidad.</p>	Gestor de Gestión Documental	
<p><b>Retroalimentación.</b> El proceso de retroalimentación se realizará de dos maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ La última semana de cada mes, se entrega a rectoría el informe mensual de PQRSF, con la que se alimenta el indicador.</li> <li>→ Semestralmente realizar un consolidado de las actividades implementadas de mayor impacto, generadas a partir de las PQRSF interpuestas en dicho periodo, y a través de estrategias de comunicación se socializa a toda la comunidad educativa.</li> </ul>	Gestor de Gestión Documental	Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA.  Informe de PQRSF

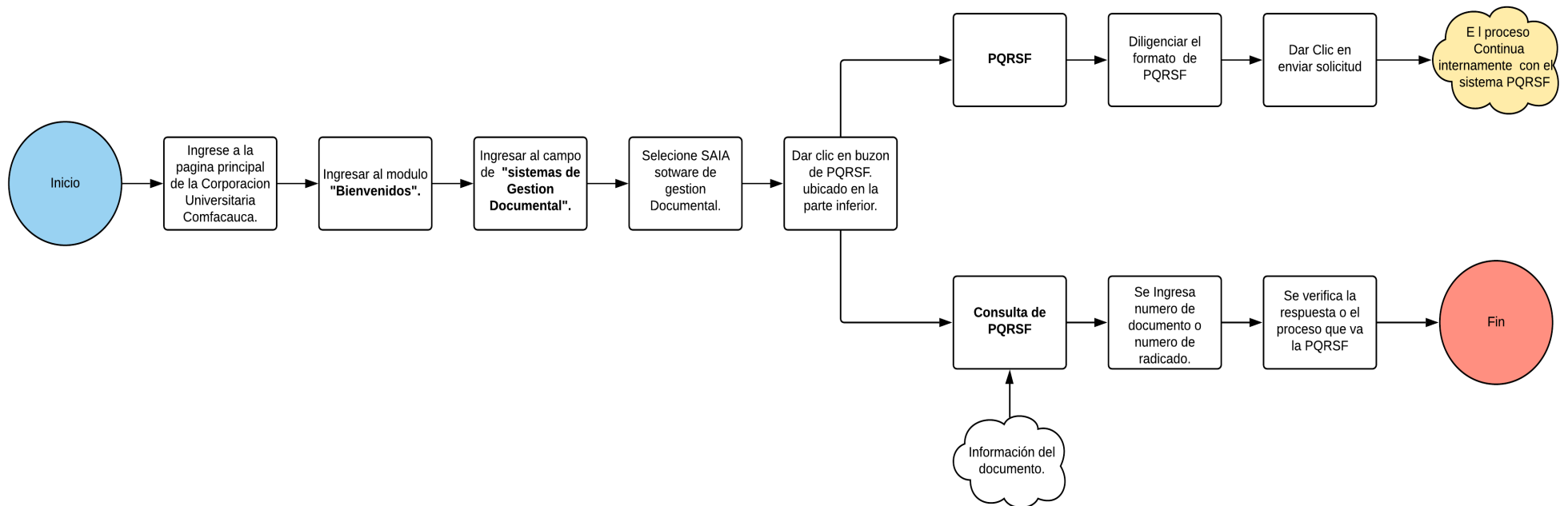
## REGISTROS


- **FMC-17** Registro y seguimiento a la retroalimentación institucional
- **FMC-02** Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas
- Formato de Carta de respuesta (Física, correo electrónico)
- Software de proceso documental (SAIA)

### DIAGRAMA DE FLUJO DE PQRSF



**DIAGRAMA DE FLUJO DE PQRSF MEDIO WEB**



	<b>TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>PMC -07</b>
		Versión 9
		Vigencia: 03/02/2020
		Página 8 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO CAMBIO
1	28 de Junio del 2010	Creación
2	16 de Noviembre del 2010	Unificación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se incluyó las responsabilidades del auxiliar de planeación y calidad.
3	28 de Abril del 2011	Se incluyó el mecanismo de comunicación de las quejas y reclamos para todos los niveles de la Institución, como son llamadas telefónicas, correo electrónico, visitas en sitio a la comunidad universitaria.
4	02 de Agosto del 2011	Se incluyó el nuevo mecanismo de funcionamiento para el Direccionamiento y respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el nuevo módulo sistematizado en el Sistema de Información de Gestión Académica y se modificó el objetivo del procedimiento donde se cambia comunidad universitaria por cliente internos y externos
5	22 de Mayo del 2012	Se modificó el tiempo de respuesta a quince (15) días hábiles y estructura de cargos y se mejora la redacción del procedimiento. Nota: El módulo está presentando fallas por lo cual se modificó a administración de QRSF.
6	02 de Agosto del 2012	Se incluye el formato <b>FMC-20</b> Solicitud de Acción de Mejora y se ajusta el nombre del <b>FMC-02</b> solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora por Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas. Se incluyen las responsabilidades del Coordinador(a) de Autoevaluación y Calidad en el procedimiento.
7	02 de Mayo del 2014	Se ajusta la estructura procedimiento con base en la nueva reforma estatutaria ratificada por el Ministerio de Educación Nacional.
8	25 de Noviembre de 2016	Se especifica la ejecución de algunas actividades. Se incluye el proceso de seguimiento a través de llamadas telefónicas que se debe realizar por parte del Gestor de calidad.
9	03 de Febrero de 2020	Actualización de proceso de acuerdo con la implementación del aplicativo de PQRSF de SAIA. Se cambia el nombre del procedimiento retroalimentación Institucional a Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se cambia la versión del procedimiento de V8 a V9
10	01 de Agosto de 2021	Actualización de proceso de acuerdo con la implementación del aplicativo de PQRSF de SAIA y las responsabilidades del Gestor de Gestión Documental.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<i>Jairo Antonio López Arango</i>	<i>Gaby Edith Tintinago Narváez</i>	<i>Isabel Ramírez Mejía</i>
Gestor de Gestión Documental	Directora Administrativa y Financiera	Rectora