

### 1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para asegurar el análisis, control, manejo adecuado y oportuna respuesta de las Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y/o Reclamos recibidas, que afecten los procesos y servicio de la Universidad de Ibagué, con el propósito de aportar a la mejora continua de la Institución y lograr la satisfacción de los usuarios

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y/o Reclamos de los usuarios de los servicios de la Universidad de Ibagué y termina con el seguimiento a las mismas.

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Encargado:** persona que aprueba el trabajo finalizado y asegura que se ejecuten las tareas
- **Felicitación:** Reconocimiento, satisfacción o agradecimientos a la labor realizada por los empleados de la Universidad, los servicios ofrecidos o acciones implementadas.
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **FSPQR:** Felicitaciones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instructivo:** Detalle de actividades particulares las cuales debido a su importancia, complejidad o extensión se documentan.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Petición:** Solicitud respetuosa general o particular para requerir o acceder a documentación relacionada con los temas de la Universidad y en el marco de su competencia.

- **Plan:** Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y controles aplicados a un proyecto específico.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción, protesta, descontento o inconformidad con respecto a la conducta o actuar de los funcionarios de la Universidad o de los contratistas de la institución (servicio de vigilancia, personal de las cafeterías y servicios de fotocopidora y parqueadero) en el desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.
- **Reclamo:** Exigir, reivindicar, demandar una solución o manifestar una insatisfacción por el incumplimiento, irregularidad o mala prestación en algún servicio ofrecido por la Universidad.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Responsable:** persona que ejecuta el trabajo
- **Retroalimentación:** opiniones, comentarios y muestras de interés por un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **SIG :** Sistema Integrado de Gestión.
- **Sugerencia:** Idea, recomendación o propuesta para mejorar, sugerida a la Universidad.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

Para tener mayor control de las FSPQR presentadas, el usuario diligencia el formato [SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos](#) establecido para canalizarlas y realizar seguimiento hasta el cierre de las mismas.

El Coordinador SIG es el responsable de actualizar y hacer seguimiento a las PQR que se presentan, así mismo de direccionarlas al líder del proceso o jefe de área el cual realiza tratamiento y cierre de la misma.

Las decanaturas y/o la vicerrectoría serán informadas de las PQR que estén relacionadas con el proceso de formación, para su seguimiento.

Es potestad del Coordinador SIG suministrar la información personal del reclamante al área que realiza el tratamiento y cierre de la PQR, dependiendo de la gravedad o confidencialidad de la misma.

Es decisión del área responder o no a las Felicitaciones y Sugerencias.

La institución no está obligada a dar respuestas afirmativas a todas las PQR, sólo está obligada a responderlas y tratarlas siguiendo las políticas institucionales.

Dependiendo del impacto de la PQR presentada y/o su repetición se le aplica tratamiento de Acciones Correctivas procedimiento SI-PR-03 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

#### **4.1 Términos de respuesta sugeridos en Unibagué en concordancia con la Ley 1755 de 2015**

Teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 los términos para dar respuesta a las peticiones, consultas, quejas y reclamos será de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

El tiempo comenzará a contar a partir del día siguiente de haber sido radicada la PQR. En caso de radicarse un viernes comenzará a correr el tiempo el día lunes, y de ser festivo será el día martes.

En caso de no poderse dar respuesta en el término de ley, se deberá informar al solicitante indicando la fecha en la cual se resolverá su PQR y las razones por las cuales no fue posible otorgar respuesta dentro de los términos.

#### **4.2 Casos especiales de PQR**

- **Peticiones irrespetuosas**  
Las solicitudes irrespetuosas pueden ser rechazadas, siempre que dichas manifestaciones sean ostensibles e incuestionables. Su rechazo debe estar debidamente motivado.
- **Petición anónima**  
Es aquella en la que no se aportan datos que permitan identificar e individualizar al peticionario. No obstante, deben ser resueltas como cualquier otra petición y su respuesta será publicada en la oficina del Sistema Integrado de Gestión.
- **Petición reiterativa**  
Es aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente y para cuya resolución se puede remitir a respuestas anteriores.

- **Peticiones conjuntas**  
Cuando más de diez (10) personas formulan peticiones análogas, de información de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en la cartelera de la Oficina del Sistema Integrado de Gestión.
- **Funcionario sin conocimiento en el tema:**  
Cuando la FSPQR es recibida por un funcionario que no tiene conocimiento del tema, esta deberá ser trasladada de inmediato a la oficina del Sistema Integrado de Gestión.
- **Peticiones incompletas**  
Para el caso de las peticiones incompletas, en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, se deberá solicitar al peticionario la información o documentación que hagan falta y tendrá para ello plazo de un mes. Si pasado este tiempo no ha aportado la información o documentación faltante se dará por desistida y se archivará. En caso de presentarse la información o documentación faltante por parte del peticionario, a partir del día siguiente comenzarán a correr los términos.
- **Manejo de datos personales**  
Si el peticionario desea que el área a la cual dirige su petición no conozca sus datos personales, esta será tramitada por el coordinador del sistema integrado de gestión, con absoluta confidencialidad.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RESPONSABLE / ENCARGADO                                       | EVIDENCIA                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Realizar la FSPQR:</b><br>El usuario presenta de manera física o digital la FSPQR por medio del formato SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos. Para las FSPQR presentadas de manera física continúa con la actividad 2, en caso de ser digital, continúa con la actividad 3.                                                                                                                                                                            | Partes interesadas                                            | SI-FO-55<br>Felicitaciones,<br>Sugerencias,<br>Peticiones, Quejas y<br>Reclamos |
| <b>2. Recibir las FSPQR:</b><br>Las FSPQR presentadas de manera física a través del formato <a href="#">SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos</a> se deben depositar en los buzones ubicados para tal fin, posteriormente son remitidas a la oficina del SIG donde son registradas en el formato digital <a href="#">SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos</a> .                                                                | Asistente Administrativo de Planeación<br><br>Coordinador SIG | SI-FO-55<br>Felicitaciones,<br>Sugerencias,<br>Peticiones, Quejas y<br>Reclamos |
| <b>3. Analizar las FSPQR:</b><br>Analiza las FSPQR y clasifica la información en cada categoría: Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas o Reclamos y las dirige al responsable del área o líder de proceso que la origina a través del correo electrónico institucional e informa el tiempo estimado para dar respuesta.<br>Si el peticionario manifiesta que no desea que el área a la cual remite su FSPQR conozca sus datos personales, la respuesta debe ser enviada al correo | Asistente Administrativo de Planeación<br><br>Coordinador SIG | Correo Electrónico                                                              |

## ATENCIÓN A FS-PQR

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="mailto:fspqr@unibague.edu.co">fspqr@unibague.edu.co</a> y la Coordinación del SIG será quien dé respuesta a la parte interesada.                                                                                                                                                                                                 |                                                                           |                                                                                                           |
| <b>4. Dar tratamiento a las PQR:</b><br>Las personas involucradas en el proceso o área realizan el análisis del evento, situación presentada y de los efectos en la satisfacción de la comunidad educativa, la calidad de los servicios, el medio ambiente, la seguridad y la salud de la persona; y determinan el tratamiento a seguir.  | Líder de proceso o Jefe de área                                           | N/A                                                                                                       |
| <b>5. Comunicar resultado:</b><br>Da respuesta a la PQR, informando las acciones que se realizarán o se realizaron según sea el caso. La respuesta se puede entregar por medio de correo electrónico o por escrito a la parte interesada con copia al correo electrónico <a href="mailto:fspqr@unibague.edu.co">fspqr@unibague.edu.co</a> | Líder de proceso o Jefe de área<br>Asistente Administrativa de Planeación | Correo electrónico y/o Comunicación escrita                                                               |
| <b>6. Cerrar las PQR:</b><br>Hace el seguimiento a las PQR a través de la matriz SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos. Si el usuario que presentó la PQR acepta la decisión, el Coordinador SIG procede a cerrar la PQR.                                                                                   | Asistente Administrativo de Planeación<br><br>Coordinador SIG             | SI-FO-55<br>Felicitaciones,<br>Sugerencias,<br>Peticiones, Quejas y<br>Reclamos<br><br>Correo electrónico |

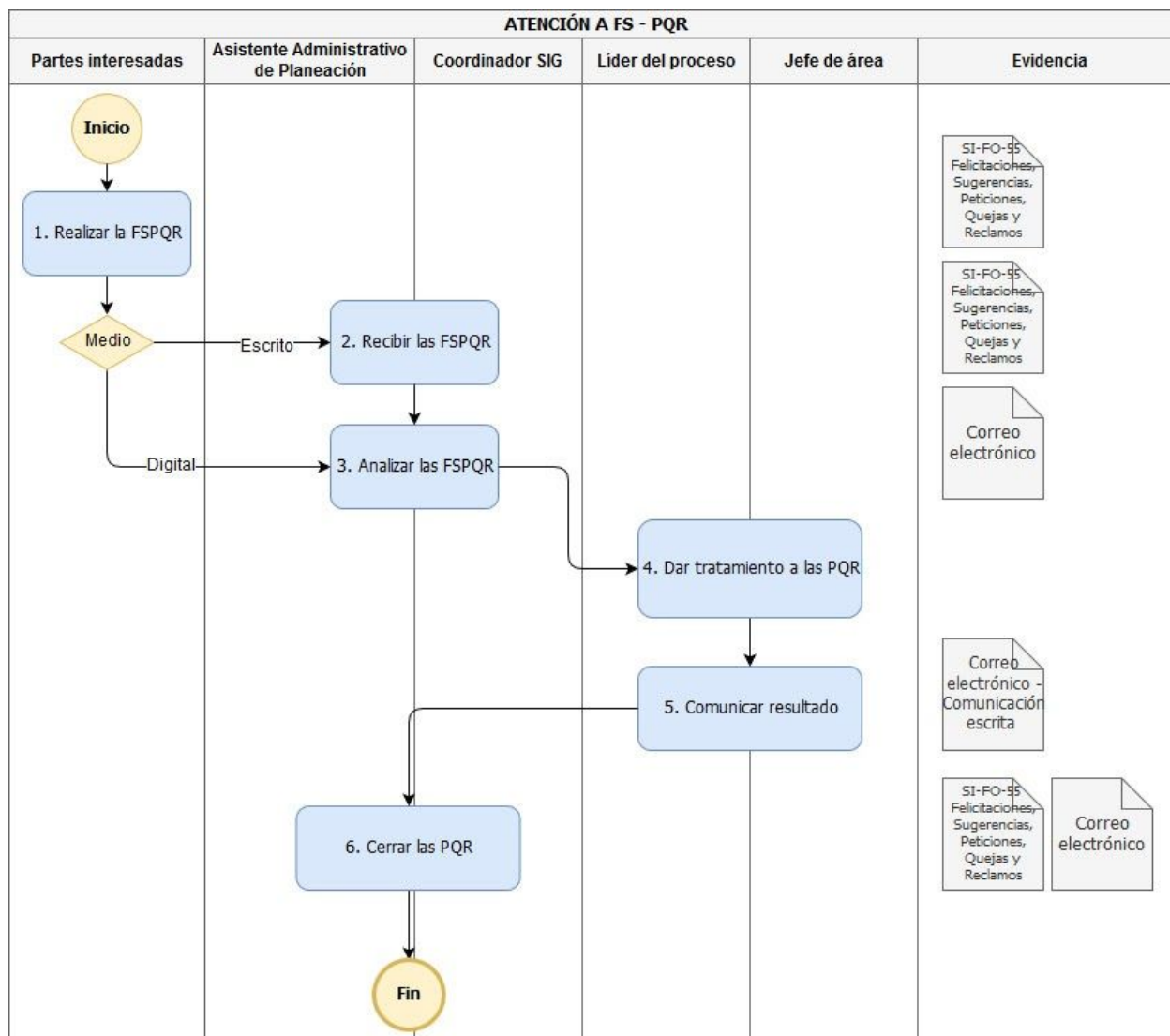
## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <b>Actor /Actividad</b>                | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> |
|----------------------------------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Partes interesadas                     | <b>E/R</b> |          |          |          |          |          |
| Asistente Administrativo de Planeación |            | <b>R</b> | <b>R</b> |          | <b>R</b> | <b>R</b> |
| Coordinador SIG                        |            | <b>E</b> | <b>E</b> |          |          | <b>E</b> |
| Jefe de área                           |            |          |          | <b>E</b> | <b>E</b> |          |
| Líder de proceso                       |            |          |          | <b>R</b> | <b>R</b> |          |

**R: Responsable; E: Encargado**

## ATENCIÓN A FS-PQR

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO



### 8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- [SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos](#)
- [SI-FO-55 Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos](#)



## ATENCIÓN A FS-PQR

### 9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

| VERSIÓN        | CAMBIO |
|----------------|--------|
|                |        |
| Observaciones: |        |
|                |        |

### 10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| Coordinador SIG   | Representante SIG |
| <b>REVISÓ</b>     | <b>APROBÓ</b>     |
| Fecha: 05/10/2018 | Fecha: 05/10/2018 |