



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

C: PGJ-02; V: 01



Uniclaretiana
Fundación Universitaria Claretiana

www.uniclaretiana.edu.co  

1

OBJETIVO

Establecer las actividades que comprende la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Institución.

2

ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de la solicitud realizada por la persona hasta la verificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora - ACPM -.

3

DEFINICIONES

Petición: Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio de la Institución.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Queja: Es aquella manifestación de inconformidad frente a la atención en los servicios que presta la Institución.

Reclamo: Es aquella inconformidad presentada por un solicitante, frente a una percepción con relación a las características del servicio y/o producto recibido.

Sugerencia: Es la recomendación que se presenta con el fin de mejorar la calidad de los servicios y/o productos institucionales.

4

CONDICIONES INICIALES

4.1 Es imperativo el cumplimiento de los tiempos establecidos en las normatividades internas y externas, para dar la respuesta a las distintas solicitudes.

4.2 Una solicitud de PQRS se puede recibir de las siguientes formas:

Por escrito,

- a. A través del formato **FGJ06 Solicitud de PQRS** que se encuentra a disposición en el Centro de Servicios dentro de la página web de la institución.
- b. A través del buzón de sugerencias.
 - Por correo electrónico
 - Diligenciando un correo a la dependencia correspondiente a la cual se dirige su PQRS
 - A través de una llamada telefónica, acudiendo al Centro de Contacto (Call Center).
 - De manera presencial, dirigiéndose a la dependencia correspondiente a la cual se dirige su PQRS.

5

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
01	Registrar solicitud	<p>Interponer la PQRS a través de los medios dispuestos.</p> <p>Nota 01: Si la PQRS no se recibe a través del FGJ06 Solicitud de PQRS, el colaborador deberá diligenciar y registrarla en el sistema.</p> <p>Nota 02: Una vez la solicitud de PQRS se registra en el sistema se enviará automáticamente al solicitante un correo electrónico con el número de radicado.</p>	Solicitante	FGJ06 Solicitud de PQRS
02	Realizar reparto	Asignar las PQRS recibidas al proceso competente para realizar la gestión.	Gestión Jurídica	Número de Ticket (ID en la herramienta Hubspot)
03	Analizar solicitud	<p>Verificar que la solicitud recibida sea de competencia del cargo.</p> <p>Nota 01: En caso de que la solicitud corresponda a la competencia del cargo continuar con la actividad 04.</p> <p>Nota 02: En caso de que la solicitud no corresponda a la competencia del cargo asignado se regresa asignar de acuerdo con la actividad 2.</p>	Colaborador(a) asignado(a)	Número de Ticket (ID en la herramienta Hubspot)

04	Tramitar solicitud	<p>Analizar las PQRS registrando en el sistema las causas y las acciones implementadas y respuesta de su competencia.</p> <p>Nota 01: En algunos casos será necesario solicitar información adicional al solicitante para poder realizar el análisis. El caso se dejará abierto por un tiempo máximo de 8 días hábiles, sino se obtiene la información requerida se deberá resolver con la que se cuenta.</p> <p>Nota 02: Verificar que la información recibida corresponda a la solicitud del interesado y cumpla con lo requerido.</p>	Colaborador(a) asignado(a)	Notificación
05	Dar respuesta	<p>Enviar respuesta al solicitante y cerrar el caso en el sistema.</p> <p>Nota 01: En algunos casos la respuesta se comunicará telefónicamente y se dejará constancia de la llamada.</p> <p>Nota 02: En el momento en que una PQRS no se pueda responder en los tiempos establecidos se deberá notificar al solicitante con la fecha estimada de respuesta, indicando las razones por las que se presenta dicha situación.</p> <p>Nota 03: El colaborador designado será responsable de velar porque la PQRS se haya notificado y cerrado.</p> <p>Nota 04: Dependiendo del tipo de solicitante y de la complejidad de la respuesta se enviará a la</p>	Colaborador(a) asignado(a)	Notificación

		<p>Secretaría General para su revisión y visto bueno jurídico. Una vez se cuente con el visto bueno enviar respuesta al solicitante.</p> <p>Nota 05: El sistema enviará alertas preventivas al responsable de dar respuesta según los tiempos establecidos.</p> <p>Nota 06: En los casos que se supere el tiempo de respuesta establecido se enviará notificación al responsable de dar respuesta a Gestión Jurídica, Bienestar Universitario y Gestión de Mejoramiento.</p>		
06	Evaluar satisfacción	Enviar encuesta para evaluar la satisfacción del solicitante por la gestión realizada.	Gestión de Mercadeo	Encuesta digital
07	Generar y remitir informe	Generar el informe del estado de las PQRS atendidas cada mes, el cual será consolidado.	Gestión de Mercadeo	Relación de PQRS
08	Analizar PQRS	Identificar la causa raíz de las quejas y reclamos y los beneficios de las sugerencias, registrando en el plan de mejoramiento Institucional los resultados del análisis y las acciones a implementar para cada caso.	<p>Coordinador(a) de Bienestar Universitario</p> <p>Coordinador(a) de Calidad</p>	Relación de PQRS
09	Hacer seguimiento	Revisar el cumplimiento en la implementación de las acciones registradas.	<p>Coordinador(a) de Bienestar Universitario</p> <p>Coordinador(a) de Calidad</p>	N/A

10	Elaborar informe	Elaborar el informe del estado de las PQRS de acuerdo al estado de cumplimiento de las acciones a implementar, el cual estará consolidado en el informe de Revisión por la Dirección.	Coordinador de Bienestar Universitario Coordinador de Calidad	Informe de Revisión por la Dirección
11	Socializar informe	Presentar en la reunión de revisión por la dirección, el informe del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora según las quejas, reclamos y sugerencias registradas.	Coordinador(a) de Calidad	Informe de Revisión por la Dirección

6

ANEXOS

N/A

7

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

PGM-01 Elaboración y control de la información documentada

8

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICÓ	APROBÓ	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

9

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Elaboró/Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Luis Javier Jaramillo Díaz	Coordinador de Calidad	En Físico	02/02/2022
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°34	05/05/2022
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°34	05/05/2022

Vigente a partir de: 16/05/2022