



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-FR-11

Página: 1 de 2

Versión: 6

Vigente a partir de:

2014-09-14

Sus opiniones y manifestaciones son muy importantes para mejorar en la Universidad!!! Para hacer más eficiente en el tratamiento de las PQRS F a continuación aclaramos los conceptos relacionados a cada manifestación:

Peticion: Consulta sobre un hecho en particular, como una transacción y/o trámite interno en cualquier área de la universidad sobre la cual se pueda tener alguna inquietud; así como la solicitud de copias y de documentos.

Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una dependencia o persona involucrada en un procedimiento establecido.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad, en esté caso no se involucra a los servidores públicos.

Sugerencia: Expresión constructiva que da a conocer su punto de vista sobre un tema en particular y abre la posibilidad a nuevas oportunidades de cambio.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Marque con una "X" la casilla según corresponda

AÑO	MES	DÍA

PETICIÓN/ SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN

Marque con una "X" seleccionando **el motivo** de las felicitaciones, quejas, reclamos ó sugerencias, seguido de la descripción respectiva. Si ninguno de los motivos propuestos corresponde, seleccione otro y registre su descripción.

Atención	Servicio	Infraestructura	Oportunidad	Comunicación	Aspectos Académicos	Información	Otro (cuál)

Describa la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación:

DATOS DEL USUARIO (Diligenciamiento Opcional, si desea una respuesta efectiva y oportuna a su queja o reclamo, diligencie los siguientes datos)

Nombres y Apellidos:	Firma:	T.I ó Cédula de Ciudadanía :
Dirección para correspondencia:	Teléfono o Celular:	Correo Electrónico:

DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ (Diligenciamiento Opcional)

NOMBRE:	CARGO:
----------------	---------------

¡Gracias por contribuir con el mejoramiento continuo de la Universidad de Nariño!



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-FR-11

Página: 2 de 2

Versión: 5

Vigente a partir de:

2011-01-14

REVISIÓN Y CONTROL (Espacio exclusivo para la Universidad)

**NOMBRE DE LA UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE
RESPUESTA:**

(UBICACIÓN DEL BUZON DONDE SE REGISTRA LA QUEJA)

	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
RECIBE:			
REvisa:			
RESPONDE:			

ACCIÓN TOMADA:

NIVEL DE SATISFACCIÓN: La acción tomada o el tratamiento por parte de la Universidad a su solicitud fue:	5. Excelente	4. Buena	3. Regular	2. Mala	1. Muy mala	NS/NR (No sabe/No responde)
---	--------------	----------	------------	---------	-------------	-----------------------------

En caso tener un nivel de satisfacción de 1 a 3, especifique porque:

RETROALIMENTACIÓN: Marque con una X el medio de comunicación utilizado para verificar la satisfacción del Usuario:	1. Personal	2. Correo - e	3. Notificación Oficial	4. Telefónicamente	5. Otro, cuál?
---	-------------	---------------	-------------------------	--------------------	----------------

SEGUIMIENTO POR PARTE DE CONTROL INTERNO:	FECHA:	NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO CONTROL INTERNO
--	---------------	---