



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código: SGC-PR-05

Página: 1 de 5

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-01

1. OBJETIVO : Tramitar en forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los usuarios de la Universidad de Nariño.

2. ALCANCE : Aplica para todos los Procesos, Dependencias Académicas, Administrativas y Extensiones, desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones hasta la elaboración del respectivo informe semestral.

3. RESPONSABLE : Jefe de Control Interno; Directores de Unidades Académico/Administrativas, Coordinadores de Extensión, Líderes de Proceso y Líder de Gestión de Calidad.

4.a. PROVEEDOR

4.b. INSUMOS

Usuario (persona, organización o su representante)	Petición, Queja, Reclamo , Sugerencia o Felicitación
--	--

5.a. RESULTADOS

5.b. QUIEN RECIBE LAS SALIDAS

Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia tramitada	Usuario, persona, organización (Reclamante)
Mejoramiento de los Procesos y/o Procedimientos	Usuarios, procesos

6. REQUISITOS LEGALES:

- Constitución Política de Colombia 1991 (Artículos 23, 74 y 209)
- Código Contencioso Administrativo (Artículo 3)
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (C.D.U. Artículo 34º, numeral 19)
- Ley 190 de 1995. (Artículos 53, 54 y 55).
- Ley 962 del 8 de Julio del 2005 (Artículo 6º, inciso 3º)
- Ley 872 de 2003
- Decreto 4110 de 2004
- Decreto 1599 de 2005
- Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000: 2005
- Norma NTC ISO 9001- Numeral 4.1 y 8.2.1
- Norma NTC ISO 10002
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009. Numeral 4.1 y 8.2.1

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Procedimiento Acciones Preventivas
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento: Procedimiento: Tratamiento del Servicio no Conforme
- Planes de Mejoramiento

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

- Formato para Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones **SGC-FR-11**
- Formato Revisión de Buzones de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones **SGC-FR-47**
- Tabla de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones **SGC-FR-21**
- Ratificación Preliminar de la Queja **SGC-FR-22**
- Informe Estadístico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones **SGC-FR-23**

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR

9.b. FÓRMULA

9.c. FRECUENCIA

Número de Peticiones, Quejas, Reclamos , Sugerencias y Felicitaciones	Sumatoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Mensual
Efectividad del Control de Peticiones, Quejas y Reclamos.	(No Peticiones, Quejas, Reclamos controladas y cerradas / Total de Peticiones, Quejas, Reclamos radicadas o registradas) * 100	Semestral y/o Anual



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

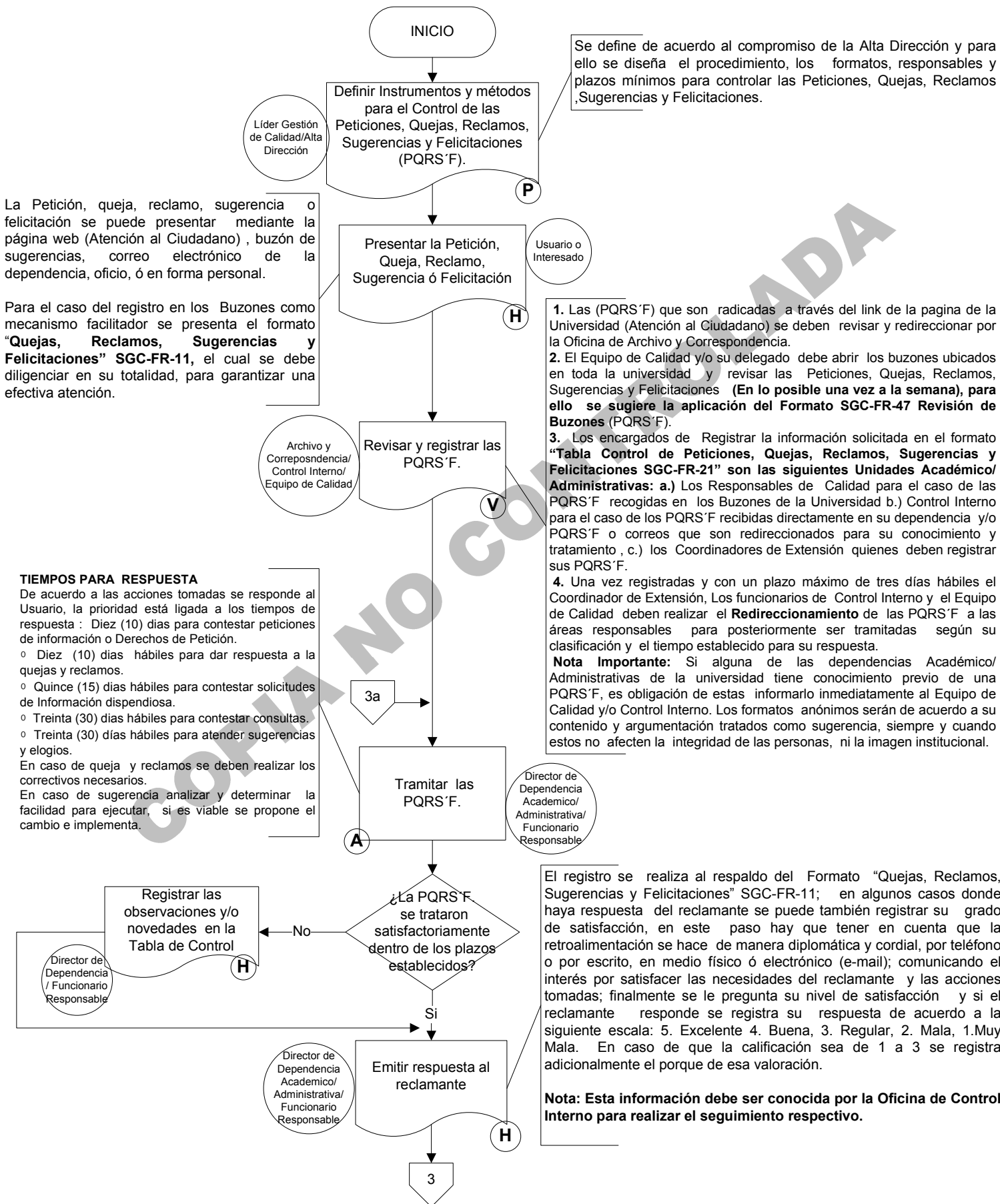
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-PR-05

Página: 2 de 5

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-01





Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

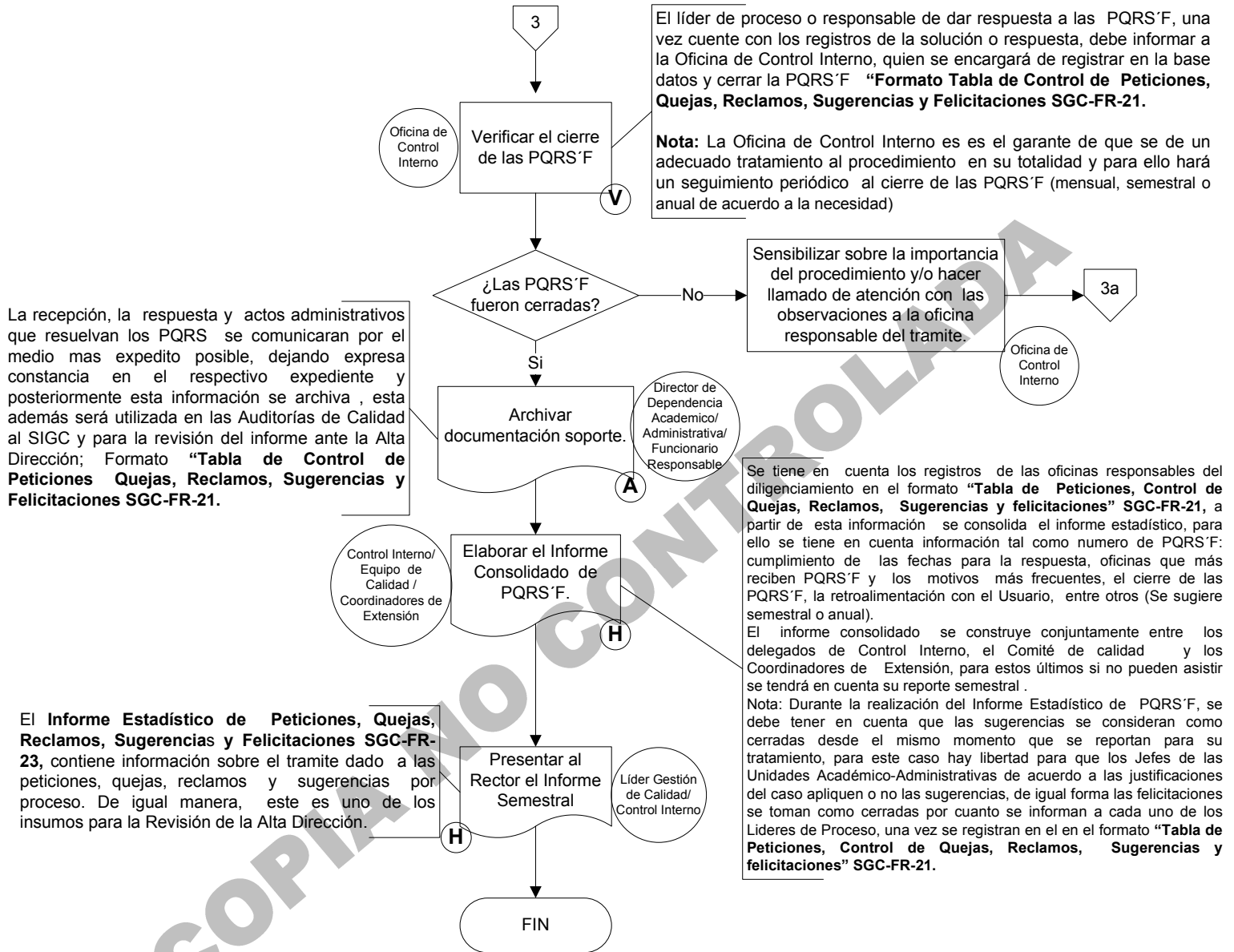
PROCEDIMIENTO: **CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código: SGC-PR-05

Página: 3 de 5

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-01



	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Asesora Administrativa y de Calidad	Profesionales Equipo de Calidad	Director Oficina de Planeación y Desarrollo-Representante ante la Alta Dirección
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar	Diana Molano Rodríguez - Jenny Luna Eraso	Jairo Antonio Guerrero García
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2014-09-01	2014-09-01	2014-09-01

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2010-05-11	Creación del Documento
2	2010-11-11	Adición NTC ISO 9001
3	2011-01-14	Inclusión del PHVA del procedimiento
4	2011-02-15	Inclusión de la responsabilidad de las Extensiones y cambio en definiciones
5	2011-02-28	Modificación de los plazos de revisión de buzones y respuestas
6	2012-04-20	Explicación mas detallada de las actividades.
7	2014-09-01	Cambio de algunos formatos a utilizar en el desarrollo del procedimiento



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código: SGC-PR-05

Página: 4 de 5

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-01

DEFINICIONES:

1. Derecho de Petición: Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales". El artículo 5 del Código contencioso administrativo, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos:
Peticiones escritas y verbales.

2. Petición de Información: Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Universidad de Nariño como prestadora del servicio educativo, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.

3. 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. En resumen una queja es simplemente manifestar el descontento de algo, que no tiene relación con los productos o servicios que entrega la organización. En este caso no hay ningún tipo de compromiso de parte de la universidad y puede estar relacionada a una mala atención a público.

4. Reclamo: Es la manifestación de inconformidad, **en este caso^z no se involucra a los servidores públicos**. Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por la Universidad de Nariño, esta manifestación de inconformidad tiene lugar cuando la universidad ha adquirido un compromiso y este no se ha cumplido de acuerdo a lo pactado, es decir el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo por un compromiso adquirido en la prestación de un servicio o el eficiente desarrollo de un proceso o procedimiento.

5. Sugerencia: Es un consejo, recomendación, insinuación que formula una persona para el mejoramiento de las funciones y servicios ofrecidos por la Universidad, así como también propuestas para mejorar procedimientos internos y en algunos casos racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

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

7. Usuario: Organización, entidad o persona que recibe el servicio (NTCGP 1000.2009), ya que incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios de la universidad tales como: estudiantes, egresados, docentes, funcionarios, proveedores, sociedad y entes de control.

8. Reclamante: Para los efectos del presente proceso, se entiende por reclamante quién formula una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Entidad, con ocasión de la prestación de sus servicios.

9. Redireccionar: Remitir la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la Unidad Académico/Administrativa correspondiente.

10. Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia Controladas o Cerradas: Son las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que han surtido las acciones establecidas para tratarlas en este procedimiento (Ciclo PHVA).

11. Retroalimentación: Opiniones, comentarios y expresiones de interés, relacionados a los servicios o al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

12. No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos (NTCGP 1000.2009).

13. Acción correctiva: Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (NTCGP 1000.2009).

14. Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (NTCGP 1000.2009).

15. Corrección: Acción tomada de inmediato para eliminar una no conformidad detectada. NOTAS: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva (NTCGP 1000.2009).

16. Control de la no conformidad: Acción que se toma para resolver una No Conformidad.



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código: SGC-PR-05

Página: 5 de 5

Versión: 7

Vigente a partir de:
2014-09-01

CONDICIONES GENERALES:

1. El Control del producto o servicio no conforme responde a la toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada, entre las que se cuenta: REPROCESO, REPARACIÓN, RECLASIFICACIÓN, CONCESIÓN, DESECHO Y DESVIACIÓN.

2. Una vez aplicado el Control de producto o servicio no conforme, si el problema persiste, se debe hacer un análisis de impacto y frecuencia con el fin de determinar la pertinencia para aplicar acciones correctivas, preventivas o de mejora.

3. Para responder las Peticiones, Quejas y Reclamos es indispensable hacer un análisis de causas, y decidir las acciones a tomar en los plazos establecidos para dar respuesta al Usuario. Además, cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, debe tener un soporte que evidencie el trámite que se lleva a cabo para su respuesta. Es importante hacer un rastreo de la PQR'S y en lo posible una confirmación de las PQR'S (acuso de recibo). Al ingresar cada PQR'S al sistema o a la Tabla, se debe asignar una prioridad de acuerdo al tipo de manifestación:

Alta: Derechos de Petición

Media: Peticiones de Información y o Solicitudes, Quejas, Reclamos

Baja: Sugerencias.

4. Cada Dependencia, en los casos en que se considere necesario, debe: Contactar al Usuario para ratificar la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, utilizando el formato Ratificación Preliminar de Queja SGC-FR-22. De acuerdo con el Código Único Disciplinario, cuando sea pertinente se debe reportar los casos a las Oficinas de Control Interno, ó Control Interno Disciplinario. Nota: Si alguna de las dependencias Académico/Administrativas de la universidad tiene conocimiento previo de una PQRS'F, es obligación de estas informarlo inmediatamente al Equipo de Calidad y/o Control Interno.

5. De acuerdo al Código Único Disciplinario los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias deben ser de conocimiento de las Oficinas de Control Interno, y Control Interno Disciplinario.

6. Las Unidades Académicas son las responsables de llevar la estadística sobre el número de solicitudes estudiantiles tratadas en el Comité Curricular y Consejo de Facultad respectivamente, así mismo. trimestralmente deberán reportar dicha información al SIGC con el fin de construir el informe general de toda la universidad, De otra parte, en las Extensiones se llevará a cabo el procedimiento bajo la responsabilidad del Coordinador y el acompañamiento del Comité de Calidad. Es responsabilidad de los Coordinadores reportar periódicamente al SIGC el informe estadístico de solicitudes estudiantiles y las PQR'S. La anterior actividad se realiza teniendo en cuenta el diligenciamiento de la **"Tabla de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades SGC-FR-21"**

7. La prioridad está ligada a los tiempos de respuesta y al impacto de trámite del requerimiento de acuerdo con la Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo. 35 de la Ley 489 1998. Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- o Diez (10) días para derechos de petición, contestar solicitudes o peticiones de información que se encuentren disponibles rápidamente.
- o Diez (10) días para dar respuesta a la quejas y reclamos
- o Treinta (30) días para contestar consultas.
- o Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.

La responsabilidad en el registro de información PQRS'F en la Tabla Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades SGC-FR-21" responde a los siguientes criterios:

a.) Los Responsables de Calidad: Para el caso de las PQRS'F recogidas en los Buzones de la Universidad

b.) Control Interno: Para el caso de las PQRS'F recibidas directamente en su dependencia y/o PQRS'F o correos que son redireccionados para su conocimiento y tratamiento.

c.) Los Coordinadores de Extensión: Quienes deben registrar sus PQRS'F para luego darlas a conocer a Calidad mediante informe estadístico mensual.

8. **Para dar trámite a las "P.Q.R."**, las casillas debe ser diligenciadas en su totalidad, con datos verídicos, en forma clara y concisa, de lo contrario no se tendrá en cuenta. En resumen, la identificación del reclamante es obligatoria para que los funcionarios encargados de darles trámite a sus manifestaciones, puedan atenderlo correctamente.

9. **Rechazo de PQR:** habrá lugar a rechazar la PQRS que sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante.

10. **Política de Protección al denunciante:** la Universidad de Nariño facilitará mecanismos de protección de identidad para los denunciantes que de buena fe "den alertas" de prácticas contrarias a la ley o que afecten las transparencia de los procesos institucionales. La Oficina que hará seguimiento a las denuncias es la de Control Interno con acompañamiento de la Oficina Jurídica de la entidad.