



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 7

Versión: 9

Vigente a partir de:  
2017-01-13

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.
3. **RESPONSABLE** : Jefe de Control Interno; Directores de Unidades Académico/Administrativas, Coordinadores de Extensión, Líderes de Proceso.

4.a. PROVEEDOR

4.b. INSUMOS

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

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 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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 943 de 2014 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno –
- Norma NTC ISO 9001:2015- Numeral 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
- Carta de Trato Digno al Ciudadano
- Política Protección de Datos Personales

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-12**

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
Número de Quejas presentadas por Dependencia	Sumatoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por dependencia	Cuatrimestral



Universidad de Nariño

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

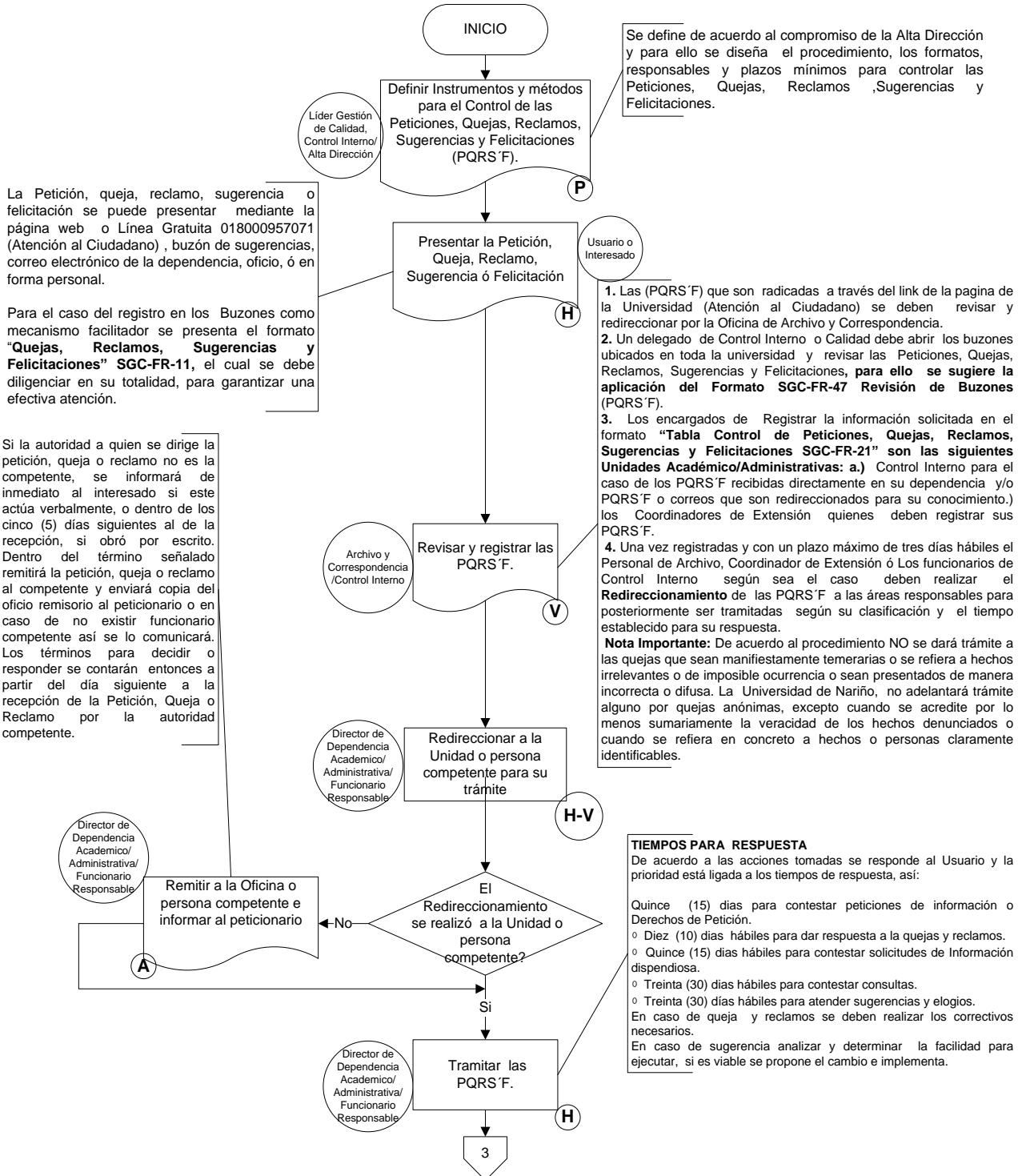
### PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-PR-05

Página: 2 de 7

Versión: 9

Vigente a partir de: 2017-01-13





Universidad de  
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

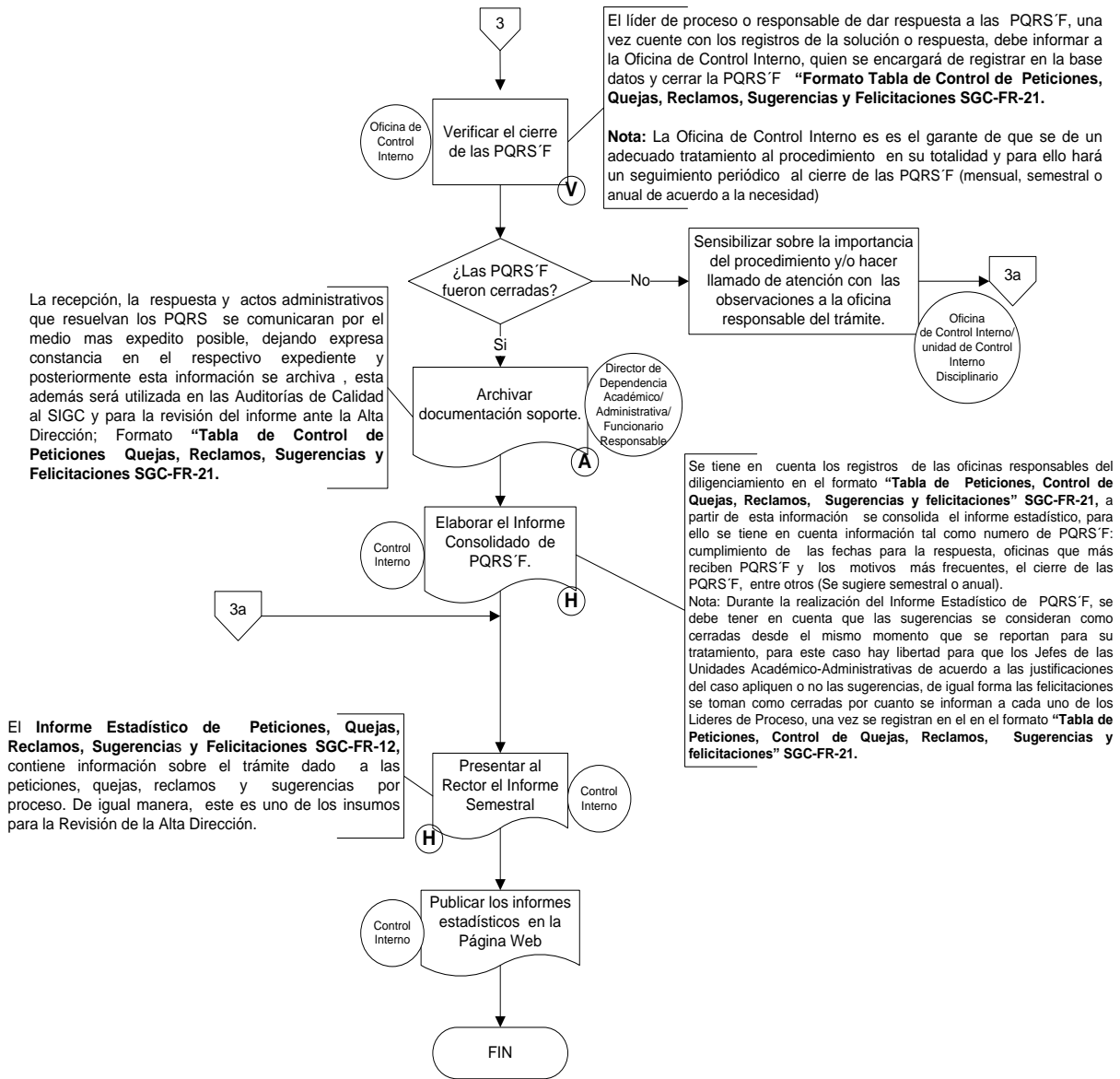
PROCEDIMIENTO: **CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código: SGC-PR-05

Página: 3 de 7

Versión: 9

Vigente a partir de:  
2017-01-13



	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>CARGO:</b>	Jefe de Control Interno	Profesional Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuéllar	Diana Molano Rodríguez	María Angélica Insuasty Cuéllar
<b>FIRMA:</b>	Original firmado	Original firmado	Original firmado
<b>FECHA:</b>	2017-01-13	2017-01-13	2017-01-13



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 7

Versión: 9

Vigente a partir de:  
2017-01-13


**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN No.</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
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
8	2015-08-06	Cambio de responsables en algunas actividades
9	2017-01-13	Apreciaciones relacionadas a la Ley 1755 de 2015 y aclaración de redireccionamiento por falta de competencia o por ser quejas anonimas.

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: SGC-PR-05
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Página: 5 de 7
		Versión: 9
		Vigente a partir de: 017-01-13

#### 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.
- 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 protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- 4. Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad, **en este caso no se involucra a los servidores públicos**. Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 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 <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: SGC-PR-05
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Página: 6 de 7
		Versión: 9
		Vigente a partir de: 2017-01-13

#### CONDICIONES GENERALES:

1. **Para el trámite de los Derechos de Petición** se tendrá en cuenta lo consagrado en la Ley 1755 y la Oficina responsable de la radicación es Archivo y Correspondencia, por su parte el indicador de respuestas lo tendrá a cargo el Departamento Jurídico de la Universidad de Nariño. Así mismo se aclara que si bien este procedimiento de Trámite de PQR'S contempla la definición del Derecho de Petición, su trámite al interior de la Universidad de Nariño se encuentra documentado y reglamentado de manera independiente por parte del Departamento Jurídico de la Universidad de Nariño.

2. **Para el tratamiento de Quejas anónimas se tendrá en cuenta lo estipulado en el Artículo 69 de la Ley 734 de 2002**, así: (...) La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimo, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

Además la Ley establece que, la queja deberá contener una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Sobre este punto, la Procuraduría General de la Nación, señaló. "(...) Cuando la queja es formulada por cualquier persona, la exigencia de su procedibilidad es que ésta tenga ciertos elementos que permitan a una entidad iniciar diligencias contra algún servidor público, tales como poder establecer la ocurrencia de la conducta, si ésta es constitutiva de falta disciplinaria, y si puede identificarse o individualizarse el autor".

Significa lo anterior que, la queja debe contener elementos que le permitan al investigador tener una visión inicial de lo sucedido, de la presunta falta disciplinaria cometida que se denuncia, al igual que del presunto o posibles responsables o personas implicadas, de ser posible datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos o que puedan corroborar lo expresado en la queja para poder iniciar una actuación conducente y seria, esta exigencia encuentra su sustento legal en el artículo 150 de la Ley 734 de 2002, que establece que la indagación preliminar no puede extenderse a hechos distintos del que fue objeto de denuncia o queja, motivo por lo que la queja debe ser clara, y en el primer párrafo agrega que, se rechazará de plano la queja que presente hechos de manera inconcreta o difusa, aquella que no contiene elementos de tiempo, modo y lugar, o que no señalan elementos probatorios o no están acompañadas de los mismos para corroborar lo denunciado.

En vista de lo anterior y de acuerdo al presente procedimiento **NO** se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Universidad de Nariño, no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Ahora bien, el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, establece: Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige; 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica; 3. El objeto de la petición; 4. Las razones en las que fundamenta su petición; 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite; 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. Así mismo en sus párrafos se manifiesta:

*PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.*


*PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.*

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 en los términos de Ley. 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, Quejas y Reclamos  
 Media: Peticiones de Información y o Solicitudes  
 Baja: Sugerencias.

4. 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:

- Quince(15) días para derechos de petición, contestar solicitudes o peticiones de información que se encuentren disponibles rápidamente.
- Diez (10) días para dar respuesta a la quejas y reclamos
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: SGC-PR-05
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Página: 7 de 7
		Versión: 9
		Vigente a partir de: 2017-01-13

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

**a.) 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.

**b.) Los Coordinadores de Extensión:** Se deben registrar sus PQRS'F para luego darlas a conocer mediante informe estadístico a la Oficina de Control Interno.

5. **Para dar trámite a las "P.Q.R.":** las casillas deben 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 atender correctamente la solicitud.

6. **Rechazo de PQR:** habrá lugar a rechazar la PQR que sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante. Como ya se menciona de acuerdo al procedimiento NO se dará trámite a las quejas que sean manifestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Universidad de Nariño, no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

7. 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 según corresponda. Nota: Si alguna de las dependencias Académico/Administrativas de la universidad tiene conocimiento previo de una PQRS'F, es obligación de estas informarlo en primera instancia e inmediatamente a la Oficina de Control Interno.

8. 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 según su competencia.

9. 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. 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 mantener y reportar periódicamente 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 Felicitaciones SGC-FR-21**"

10. 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.

11. 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.

12. **Carta de Trato Digno al Ciudadano que accede a los servicios e información de la Universidad de Nariño:** Es un documento que continene los derechos y los deberes del ciudadano que radica una denuncia o una PQR.

13. **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, Control Interno Disciplinario con el acompañamiento permanente de la Oficina Jurídica de la entidad.