



Universidad
del Cauca®

Direccionamiento Estratégico
Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones

Código: PE-GE-2.1-PR-7

Versión: 12

Fecha de actualización: 12-04-2019

Página 1 de 6

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión estratégica / Gestión de la comunicación
2. RESPONSABLE(S):	Secretaria General-Universidad del Cauca
3. OBJETIVO:	Verificar la respuesta de forma oportuna y de fondo de las PQRSF por parte de las diferentes dependencias de la Universidad, cuando se presenta, a través del registro y seguimiento del desarrollo de sus etapas de tal manera que permita controlar el cumplimiento oportuno de las respuestas a los usuarios y la efectividad del sistema.
4. ALCANCE:	Inicia con la recepción de la PQRSF y termina con el informe trimestral a rectoría con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
5. MARCO NORMATIVO:	Constitución Política de Colombia. Art. 23 Ley 1755 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 Resolución R-141 de 2019 Reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad.

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
1	<p>Recepciona las PQRSF -peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, llegan a través de la Ventanilla Única.</p> <p>Nota 1: Las PQRSF llegan mediante el portal web, correo institucional, por escrito desde gestión documental, en caso de que la persona manifieste el deseo de elevar una PQRSF verbal se le dirigirá al formato PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales.</p> <p>Nota 2: si la solicitud es realizada vía telefónica, se le indican los canales oficiales para que sea atendida la PQRSF formalmente.</p> <p>Nota 3: Las peticiones del buzón de sugerencias serán recogidas cada 15 días mediante gestión documental, excepto el buzón correspondiente al Centro de regionalización, que por ubicación (Santander de Quilichao) deben ser recogidas y transportadas por el Director de esta dependencia,</p>	Judicante	PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones



Universidad
del Cauca®

Direccionamiento Estratégico
Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones

Código: PE-GE-2.1-PR-7

Versión: 12

Fecha de actualización: 12-04-2019

Página 2 de 6

	<p>para radicarlas en la Ventanilla Única de la Universidad del Cauca.</p> <p>Nota 4: En el momento de recolección de las PQRSF se debe realizar un acta del buzón de sugerencias firmada y en presencia del secretario general o jefe de oficina. En caso del Centro de Regionalización, esta acta será suscrita por el Director de la dependencia el cual la radicará con oficio remitario en Ventanilla Única junto con las PQRSF recogidas; respecto a la Unidad de Salud, teniendo en cuenta el requerimiento especial solicitado, en razón al servicio esencial y fundamental que presta se hace necesario que dicho procedimiento se haga semanalmente.</p>		
<p style="text-align: center;">2</p>	<p>Clasifica, indexa y re direcciona las PQRSF a las instancias pertinentes.</p> <p>Nota 5: La Secretaría General al evidenciar una posible vulneración potencial a un Derecho Fundamental, podrá reducir los términos de respuesta considerando cada asunto en particular, en garantía de la protección de los derechos del solicitante.</p> <p>Nota 6: Las PQRSF recibidas y re direccionadas se archivan en espera de la respuesta al peticionario para realizar la indexación física y electrónica.</p> <p>Nota 7: Una vez presentada una queja o reclamo se deberá dar traslado al funcionario competente, correspondiendo al jefe de la dependencia el conocimiento del asunto, quien indagará sobre los motivos de la queja o reclamo.</p> <p>Nota 8: Las Felicitaciones serán remitidas al jefe inmediato con copia al funcionario objeto de la felicitación para su conocimiento y socialización.</p>	<p style="text-align: center;">Judicante</p>	<p style="text-align: center;">Oficio de re direccionamiento Suscrito por la Secretaría General</p>
<p style="text-align: center;">3</p>	<p>Realiza seguimientos a las PQRSF en trámite.</p> <p>Nota 9: Cuando los términos están por vencerse se realiza una comunicación preventiva</p>	<p style="text-align: center;">Judicante Secretaría General</p>	<p style="text-align: center;">Oficio preventivo o de requerimiento Suscrito por la Secretaría General</p>



Universidad
del Cauca®

Direccionamiento Estratégico
Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones

Código: PE-GE-2.1-PR-7

Versión: 12

Fecha de actualización: 12-04-2019

Página 3 de 6

	Nota 10: Cuando se vencen los términos se hace requerimiento al funcionario responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente.		
4	<p>Recibe copia de respuesta de la PQRSF realizada por el responsable.</p> <p>Nota 11: En la recepción de la respuesta, se revisa si es de fondo, parcial o se está efectuando un traslado a la persona estimada como competente.</p> <p>Nota 12: Descarga del radicador en el formato PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones</p> <p>Nota 13: Las respuestas de fondo serán clasificadas de color verde, las respuestas en trámite o pendientes de respuesta de fondo serán clasificadas de color amarillo y las que no tengan respuestas serán clasificadas de color rojo.</p>	Judicante	<p>Oficio de respuesta</p> <p>PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones</p>
5	Administra, organiza y custodia el archivo de las Peticiones, Quejas Reclamos Sugerencias y Felicitaciones en legajos de acuerdo al número de registro en Ventanilla Única.	Judicante	Archivo de gestión
6	Hace seguimiento telefónico o por correo electrónico al 10% de las peticiones para conocer el grado de satisfacción del peticionario frente a la respuesta brindada, lo cual radica en el formato <i>PE-GE-2.1.2-FOR-6 Seguimiento respuestas dadas a solicitudes de PQRSF</i> aleatoriamente.	Judicante	<p>Verifica Formato PE-GE-2.1-FOR-6</p> <p>Seguimiento respuestas dadas a solicitudes PQRSF, Judicante</p>
7	Presenta informe trimestral a la Rectoría y remite copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.	Secretaría General Judicante	Informe de gestión
8	Retroalimenta a la Secretaría General el informe recibido de PQRSF.	Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	Informe
9	Presenta recomendaciones a la Alta Dirección.	Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	Informe anual de Revisión por la Dirección



Universidad
del Cauca®

Direccionamiento Estratégico
Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones

Código: PE-GE-2.1-PR-7

Versión: 12

Fecha de actualización: 12-04-2019

Página 5 de 6

23-11-2015	7	PE-GE-2.1.2-PR-7	Actualización de Flujograma y actividades
11-02-2016	8	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización sobre información del buzón de sugerencias, cambio en la codificación, actualización de actividades y denominación
21-04-2016	9	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de la actividad 1 sobre funciones de recibo de PQRSF
29-11-2016	10	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de actividades.
25-09-2017	11	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización de actividades.
12-04-2019	12	PE-GE-2.1-PR-7	Actualización Resolución Rectoral 059 de 2017, por la resolución 141 de 2019.

10. ANEXOS:

Anexo A: Encuesta de Satisfacción

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre:	Nombre:
Responsable Subproceso	Responsable Proceso
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha:

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.



Direccionamiento Estratégico
Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General
Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones

Código: PE-GE-2.1-PR-7

Versión: 12

Fecha de actualización: 12-04-2019

Página 6 de 6

Anexo A: Encuesta de Satisfacción

Sistema integrado gestión de la calidad
Área sistema integrado gestión de la calidad

Objetivo: Percibir el grado de satisfacción sobre la respuesta brindada por la Universidad del Cauca.

Alcance: A toda la parte interesada activa:

Comunidad en general		Estudiantes		Administrativos		Docentes	
----------------------	--	-------------	--	-----------------	--	----------	--

Mecanismo: Online / 24 horas al correo electrónico quejasreclamos@unicauca.edu.co
 Buzón de sugerencias – Llamada Telefónica al número 8209800 Ext: 1107

Nombre		Género (F-M)	
Código (Opcional)		Semestre (Opcional)	
Facultad / Programa		Jornada (Opcional) Día - Noche	

Marque con la letra EQUIS "X", acorde con su respuesta.

Clasifique según el nivel de satisfacción		 1	 3	 5
1	¿La institución resuelve su necesidad?			
2	¿Frecuentemente se presenta esta Petición, Queja o Reclamo?			
3	¿Su Petición, Queja o Reclamo fue resuelta en el tiempo establecido por la Universidad?			
4	¿Siente satisfacción con los medios que ofrece actualmente la Universidad para presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación?			
5	¿Cree haber recibido una respuesta confiable a su petición?			

Nota: los resultados consolidados serán publicados en la página www.unicauca.edu.co

Convenciones:		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho
Observaciones:	Oportunidades de mejora institucional que serán tenidas en cuenta.					
A						
B						
C						
✓ Gracias por su tiempo y oportunidad para mejorar						