



PROCEDIMIENTO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Revisó: Director de Control Interno y Evaluación de Gestión  
Vicerrector Administrativo

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación: Diciembre 04 de 2007  
Resolución N° 1859

OBJETIVO

Establecer la metodología para el trámite de las preguntas, quejas, redamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normativa vigente.

ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las preguntas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones hasta el cierre de la misma. Aplica a toda la comunidad en general.

NORMATIVA

1. Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, 74 y 209.
2. Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Art. 4 – 31.
3. Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
4. Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
5. Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, Art. 54 y 55.

6. Ley 962 de 2005, Anti trámites, Art. 81.
7. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art. 76.
8. Decreto 0019 de 2012, Anti trámites.
9. Decreto 2641 de 2012. Reglamento Art 73 Ley 1474 de 2011.
10. Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **CJU:** Consultorio Jurídico
- **DAA:** Unidad Académico Administrativa
- **DCIEG:** Dirección Control Interno y Evaluación de Gestión
- **Denuncia:** Denuncia: Es la puesta en conocimiento a la Institución de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Felicitaciones:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a la Institución, con respecto a sus servicios o productos, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamo:** Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
- **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Institución



**PROCEDIMIENTO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Revisó: Director de Control Interno y Evaluación de Gestión  
Vicerrector Administrativo

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación: Diciembre 04 de 2007  
Resolución N° 1859

**CONSIDERACIONES**

- Para formular las sugerencias, el solicitante ingresa a la página Web Institucional (Link Preguntas, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones). La Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión verifica las sugerencias recibidas y las remite a la respectiva UAA, quien analiza su viabilidad para la implementación de la acción pertinente.
- La Universidad cuenta con una línea telefónica gratuita para la recepción de preguntas, quejas-reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.
- En caso que la solicitud sea recibida personalmente o vía telefónica, el personal de la Unidad que recepcione la queja debe diligenciar el formato FSE.06 y registrarlo en el sistema PQRDSF. - En el evento que una pregunta, queja o reclamo se envíe directamente al correo institucional de algún funcionario, éste lo deberá remitir inmediatamente al correo direcge7@uis.edu.co para registrarlo en el sistema PQRDSF y trasladarlo a la UAA competente.
- Para estudiantes UIS el registro de PQRDSF será exclusivamente por el módulo. Para el caso del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se hará uso de los buzones, donde el usuario registra en el Formato FEX.CJ 18, las PQRDSF, debido a que la Mayoría de la población beneficiaria del servicio, no cuenta con correo electrónico, el usuario debe registrar además de su nombre, la dirección de residencia a la cual se le enviará por correo certificado la respectiva respuesta. Los demás procesos que cuenten con buzón, para dar tratamiento a las PQRDSF, deben realizar el registro en la página web institucional en el link Preguntas, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

**PROCEDIMIENTO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.I. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



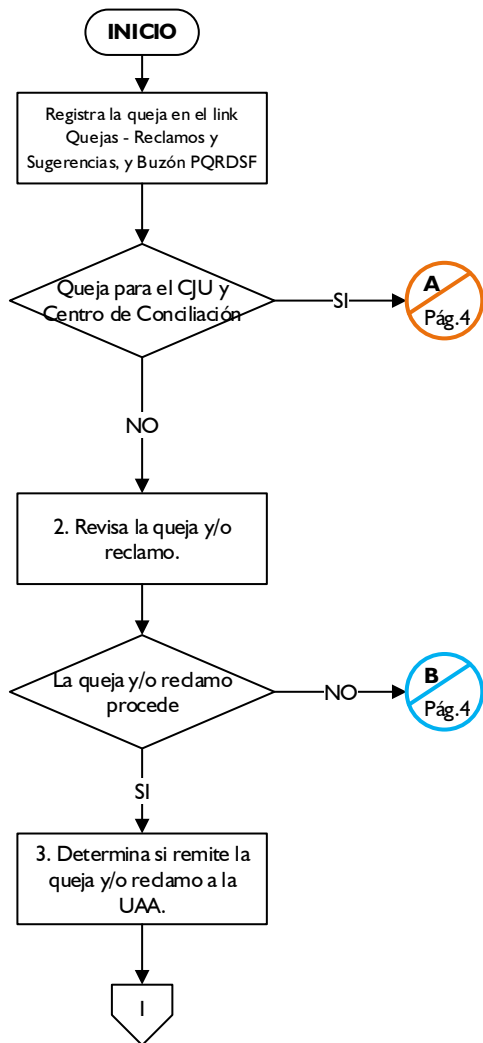
Conector de página

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**DESCRIPCIÓN**

**RESPONSABLE**

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**



1. Registra la PQRDSF. Para interponer la pregunta, queja-reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación el solicitante ingresa a la Página Web Institucional, (Link Preguntas, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones y el Sistema le confirmará el recibido de la misma e informa el número consecutivo asignado).

Nota: Para el caso de los usuarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, estos pueden registrar sus PQRDSF, en el formato FEX.CJ 18 y depositarlo en el buzón.

En caso que la solicitud sea recibida telefónica o personalmente en la oficina de la DCIEG, el Funcionario UIS que la reciba, debe diligenciar el formato FSE.06 y entregarlo al profesional de la oficina con funciones de administrador del Sistema PQRDSF.

2. Revisa la pregunta, queja-redamo, denuncia, sugerencia y/o felicitación y determina si esta procede. En caso que no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.

Nota: Las PQRDSF del Consultorio Jurídico registradas en el Formato FEX-CJ18, serán revisadas por el Director(a) del Consultorio Jurídico

3. Determina si remite la pregunta, queja-redamo, sugerencia, denuncia o felicitación a la UAA involucrada o la atiende directamente de acuerdo con las normas legales vigentes.

Nota: En caso que el usuario del CJU y Centro de Conciliación presente una PQRDSF, esta se realiza a través del Buzón PQRDSF.

Solicitante

Funcionario Director(a) de Control Interno y Evaluación de Gestión

Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión con asignación actual de Administrador del Sistema PQRDSF.

Director(a) Consultorio Jurídico

Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión con asignación actual de Administrador del Sistema PQRDSF.

Link Preguntas, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

FEX.CJ 18 Formato PQRS

FSE.06 Recepción de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Link Sistemas de Información/Nuevas Versiones/Acceder.

Link Sistemas de Información/Nuevas Versiones/Acceder.



**PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL**

**Código : PSE.04**

**PROCEDIMIENTO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**Versión: 06**

Página 4 de 7

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     I1{{1}} --&gt; D1{Remite la queja y/o reclamo}     D1 -- SI --&gt; R4[4. Envía la queja y/o reclamo a la Unidad involucrada.]     R4 --&gt; R5[5. Realiza la gestión y genera la respuesta.]     D1 -- NO --&gt; R5     R5 --&gt; R6[6. Evalúa la pertinencia de la respuesta]     R6 --&gt; D2{Es pertinente la respuesta}     D2 -- SI --&gt; R7[7. Envía respuesta al solicitante]     D2 -- NO --&gt; R5     R7 --&gt; I2{{2}}         </pre>	<p>4. Envía la pregunta, queja-reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a la Unidad involucrada.</p> <p>5. Realiza la gestión y genera la respuesta a la PQRDSF (Plazo máx. 5 días hábiles). Si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja-reclamo, sugerencia o denuncia, y generar una acción de mejora.</p> <p>6. Evalúa la pertinencia de la respuesta y realiza las observaciones correspondientes.</p> <p>Si la respuesta no es suficiente según la normativa vigente, devuelve la respuesta a la Unidad involucrada.</p> <p>7. Envía la respuesta al solicitante</p>	<p>Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión con asignación actual de Administrador del Sistema PQRDSF.</p> <p>Director o Jefe UAA</p> <p>Director(a) y/o Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión con asignación actual de Administrador del Sistema PQRDSF.</p> <p>Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión con asignación actual de Administrador del Sistema PQRDSF.</p>	<p>Link Sistemas de Información/Nuevas Versiones/Acceder.</p>



**PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL**

**Código : PSE.04**

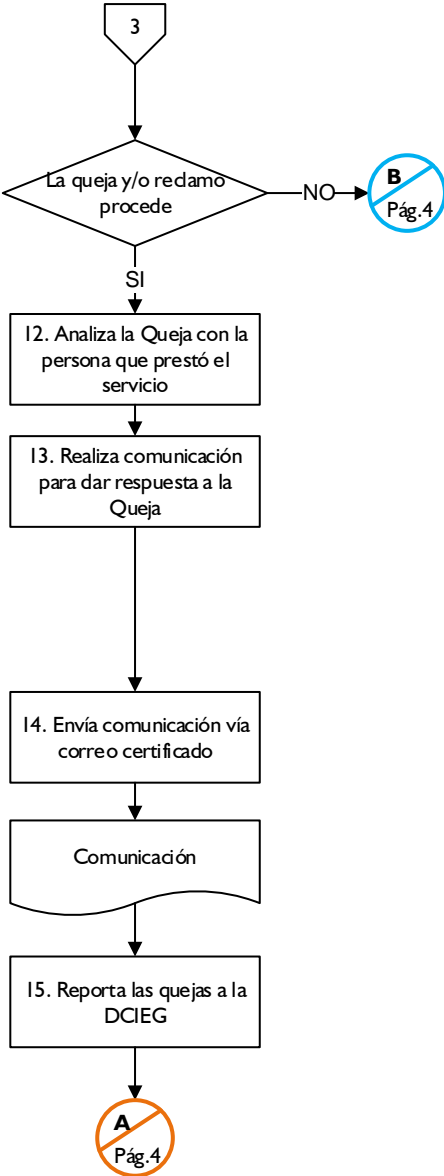
**PROCEDIMIENTO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**Versión: 06**

Página 5 de 7

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     2{{2}} --&gt; 8[8. Realiza seguimiento y verifica las acciones para dar respuesta a la queja]     8 --&gt; 9[9. Cierra la queja]     9 --&gt; 10[10. Consolida y presenta informe a la Alta Dirección]     10 --&gt; FIN([FIN])     B((B)) --&gt; FIN     A((A)) --&gt; 11[11. Revisa los buzones de PQRDSF]     11 --&gt; 3{{3}}         </pre>	<p>8. En caso de existir Plan de Acción para dar solución a la PQRDSF, se realiza seguimiento y se verifica el cumplimiento de las acciones que haya propuesto la unidad.</p> <p>9. Cierra la Solicitud.</p> <p>10. Consolida y elabora semestralmente el Informe de Estado de las PQRDSF para su publicación en la página web de la Universidad, previa aprobación del Director de la DCIEG.</p> <p>11. Revisa periódicamente los buzones, y en caso de encontrar formatos, hace entrega a la Dirección de CJU y Centro de Conciliación.</p>	<p>Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Profesional Control Interno y Evaluación de Gestión</p> <p>Secretaria CJU</p>	<p>Informe de Estado de las Quejas, Reclamos y sugerencias</p>

**PROCEDIMIENTO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Start((3)) --&gt; Decision{La queja y/o reclamo procede}     Decision -- NO --&gt; B((B Pág.4))     Decision -- SI --&gt; Step12[12. Analiza la Queja con la persona que prestó el servicio]     Step12 --&gt; Step13[13. Realiza comunicación para dar respuesta a la Queja]     Step13 --&gt; Step14[14. Envía comunicación vía correo certificado]     Step14 --&gt; Com[Comunicación]     Com --&gt; Step15[15. Reporta las quejas a la DCIEG]     Step15 --&gt; A((A Pág.4))         </pre>	<p>12. Analiza la queja junto con el asesor y/o profesional que prestó el servicio.</p> <p>13. Realiza la respectiva comunicación para dar respuesta a la Queja en un período no mayor a 15 días hábiles. Si el proceso lo considera pertinente documenta las acciones correspondientes.</p> <p>Nota: Para una queja con ocasión o asunto de requerimiento de trámite procesal, se contempla una prórroga por 15 días más, al tiempo establecido para dar respuesta a la queja.</p> <p>14. Envía respuesta de la queja, vía correo certificado.</p> <p>15. Semestralmente reporta las quejas a la DCIEG en el Informe de Desempeño del Proceso.</p>	<p>Directora CJU y Centro de Conciliación</p> <p>Directora CJU y Centro de Conciliación</p> <p>Secretaria CJU</p> <p>Directora CJU y Centro de Conciliación</p>	



**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADA</b>
01	Diciembre 04 de 2007	Creación del Documento
02	Octubre 03 de 2008	Ajustes en las actividades 1, 3, 5 y 10 del Procedimiento
03	Abril 15 de 2009	Eliminación en la normatividad De la Ley 850 de 2003 Porque no aplica al procedimiento e inclusión del Código Contencioso Administrativo.
04	Mayo 22 de 2013	Incluir nueva normatividad, nuevas definiciones y ajustes a las actividades 1, 2, 5, 6 y 9, Documentos de Referencia, Responsables, consideraciones y ajuste a la Nota final sobre la formulación de sugerencias. Inclusión de las actividades (12 a la 16) para el tratamiento de quejas para el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Cambio en el nombre el procedimiento.
05	Abril 13 de 2015	Ajustes en las actividades (1 a la 8) del Procedimiento, eliminación de la actividad 7 y modificación del diagrama de flujo de la página 3. Ajuste en las consideraciones del documento y en la descripción de las actividades 1, 6 y 10 del procedimiento. Ajuste en la descripción de los responsables de las actividades 2, 3 y 6.
06	Febrero 15 de 2018	Ajustes la redacción de algunas actividades sin cambiar el fondo de las mismas . Se incorporan las siglas UAA y DCIEG; además la Ley 1755 de 2015. Cambio de la periodicidad del reporte del Informes PQRDSF de la actividad 10. Se estandarizan las siglas PQRDSF en todo el documento. Cambio en el nombre del procedimiento.