



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

RESOLUCIÓN No. 735

Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

EL RECTOR DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

CONSIDERANDO:

1. Que la Universidad tiene el compromiso, en el ejercicio de las actividades académicas, administrativas y del Medio Universitario, que existan y se fortalezcan las prácticas de Buen Gobierno Universitario, de transparencia y de ética.
2. La Universidad cuenta con diversos canales de atención para su Comunidad Educativa y está comprometida con atender de manera oportuna y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
3. Que como parte del fortalecimiento de la atención a su Comunidad Educativa, los terceros y la ciudadanía, la Universidad ha implementado un proceso para la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), en cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno y de la normativa.
4. Que un sistema integral de PQRSFD es un mecanismo que permite mejorar los procesos y mitigar los riesgos, articulando acciones a través de los planes de mejora, permitiendo ofrecer una atención oportuna a través de la escucha de la Comunidad Educativa, de los terceros y de la ciudadanía.
5. Que el Manual para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, establece un marco general para la radicación, asignación, gestión, respuesta y seguimiento de las PQRSFD, y podrá ser complementado por lineamientos y protocolos que establecen aspectos específicos en la forma de proceder, dado que desarrollan un mayor detalle en la ejecución de las actividades.

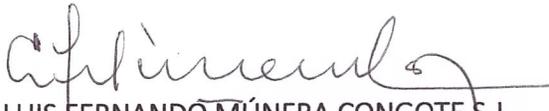
RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** Reconocer el Manual para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, como un elemento esencial que fortalece el Buen Gobierno Universitario y el relacionamiento con sus grupos de interés.

ARTÍCULO SEGUNDO. Aprobar el Manual para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, el cual facilitará la gestión integral de las PQRSFD en la Universidad.

ARTÍCULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en Bogotá, D.C., el 4 de diciembre de 2024.



LUIS FERNANDO MÚNERA CONGOTE S.J.

Rector



JAIRO H. CIFUENTES MADRID  
Secretario General

# MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

2024

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVO .....	3
3.	ALCANCE .....	3
4.	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	3
5.	DEFINICIONES .....	3
6.	DEFINICIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO .....	5
a)	Radicación .....	5
b)	Asignación.....	5
c)	Gestión .....	5
d)	Respuesta .....	5
e)	Seguimiento.....	5
7.	FASES DEL PROCESO .....	6
7.1	RADICACIÓN .....	6
7.2	ASIGNACIÓN .....	6
7.2.2	NIVELES DE PRIORIDAD.....	7
7.3	GESTIÓN .....	7
7.4	RESPUESTA .....	8
7.4.1	AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS.....	8
7.4.2	¿QUÉ PASA SI LA PETICIÓN ESTÁ INCOMPLETA? .....	9
7.4.3	SOLICITUDES REITERATIVAS.....	9
7.4.4	SOLICITUDES QUE NO DEBEN SER REGISTRADAS EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE PQRSFD.....	9
8.	CASOS QUE NO DEBEN SER TRAMITADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PQRSFD.....	10
8.1	Casos relacionados con Violencias y Discriminación y Violencias de Género .....	10
8.2	Casos relacionados con la protección de los datos personales .....	10
9.	COMO ACTUAR EN CASOS DE CONTINGENCIA.....	11
10.	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN .....	11
11.	GOBIERNO EN LA GESTIÓN DE PQRSFD .....	11
12.	SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

La Universidad en su compromiso con las prácticas de Buen Gobierno Universitario, la mejora continua de sus procesos y en cumplimiento de las normativas legales ha implementado un proceso para la gestión integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD).

Si bien la Universidad en el ejercicio de sus actividades académicas, del Medio Universitario y administrativas ya cuenta con diversos canales de atención, este sistema representa un mecanismo para mejorar nuestros procesos y mitigar riesgos, lo que permitirá articular acciones a través de planes de mejora, permitiendo ofrecer una atención oportuna a través de la escucha activa de nuestra Comunidad y la ciudadanía.

## 2. OBJETIVO

El Proceso de Gestión Integral de PQRSFD ha sido diseñado con una mirada sistémica y adaptativa, como un proceso transversal que busca fomentar una cultura de escucha activa, mejoramiento continuo y mitigación de riesgos. El proceso permitirá tener un modelo de escucha y relacionamiento permanente con los grupos de interés.

## 3. ALCANCE

Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias teniendo en cuenta la normativa. Las solicitudes que se gestionan en el giro ordinario de las actividades de la Universidad, tales como solicitud de retiro de asignatura, solicitud de homologación, solicitud de supletorios, cambio de aulas, cambio de clases, solicitud de beneficio flexible, solicitudes de mantenimientos de equipos, procesos disciplinarios, entre otros, serán gestionadas en el marco de los reglamentos y procedimientos institucionales.

## 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política de Colombia
- 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”
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

## 5. DEFINICIONES

- Petición: Solicitud de información, explicación y aclaración a la Universidad para obtener respuesta clara, oportuna y concreta.

- Queja: Manifestación de inconformidad o descontento con relación a servicios, procesos y gestión de la Universidad con el propósito de que se adopten las medidas pertinentes.
- Reclamo: Manifestación a exigir o demandar una solución particular frente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud a la Universidad.
- Sugerencia. Ideas o propuestas para mejorar los procesos, servicios o gestión de la Universidad.
- Felicitación: Expresión de satisfacción, agradecimiento y reconocimiento a la gestión y a los servicios prestados por la Universidad.
- Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular para que se adelante la investigación o revisión a la que haya lugar.
- Desistimiento Tácito: Ocurre cuando el peticionario no da respuesta a la solicitud de información realizada por la Universidad en el tiempo otorgado, caso en el cual se dará por cerrada la solicitud y se le responderá al peticionario en este sentido.
- Desistimiento Expreso: El peticionario en cualquier tiempo, podrá informar a la Universidad que desiste de su trámite.
- Derecho de Petición: Es una petición respetuosa sustentada en motivos de interés general o particular, cuyo objeto es obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma<sup>1</sup>. El derecho de petición puede tener un interés general, en donde la solicitud está enfocada en prestar un servicio o se cumpla una función propia de la institución, puede ser de interés particular la cual tiene el objeto de que se resuelva una inquietud que le interesa al particular y una petición de información o solicitud de copias en la cual se solicita una información particular o que se expidan copias de documentos específicos que no tengan un carácter confidencial.
- Peticionario: Persona que por sí misma, o por un tercero radica una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia ante la Universidad.
- PQRSFD: Sigla de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación denuncia que se interponen ante la Universidad.
- Unidad Académica o Administrativa: Se entenderá por unidad académica o administrativa cualquier unidad que pertenezca a la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría del Medio Universitario, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales, Facultades e Institutos y que deba realizar el trámite de gestión y respuesta a la solicitud recibida por la Universidad.

---

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 13

- Solicitud anónima: Es aquella petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia que ha sido radicada ante la Universidad por una persona que no quiere dar a conocer su identidad y datos personales.
- Incompatibilidad: Impedimento para ejercer una función determinada.
- Información reservada: Tendrá carácter reservado la información y documentos que están expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o por la ley, y en especial los siguientes:
  - Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
  - Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
  - Los protegidos por el secreto comercial o industrial
  - Los amparados por el secreto profesional.

La información reservada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a la misma<sup>2</sup>.

- Usuario: Persona natural o jurídica que realiza la radicación ante la Universidad de una PQRSFD.

## 6. DEFINICIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

Las fases del proceso se gestionan a través de la plataforma para la gestión integral de PQRSFD, así:

- a) **Radicación:** Fase a través de la cual se radican casos en el marco de las definiciones de PQRSFD a través del canal de atención disponible en la página web de la Universidad, en el menú de atención y servicios a la ciudadanía: <https://www.javeriana.edu.co/institucional/pqrsfd>.
- b) **Asignación:** Fase a través de la cual se valida el caso que llega radicado al sistema, con el fin de que sea asignado a la unidad académica o administrativa, de acuerdo con la naturaleza y descripción del mismo.
- c) **Gestión:** Fase a través de la cual los responsables del caso de la unidad académica o administrativa, llevan a cabo las acciones necesarias para su resolución y respuesta oportuna.
- d) **Respuesta:** Fase en la que se da respuesta al usuario sobre el caso que ha radicado.
- e) **Seguimiento:** Fase a través de la cual se busca estructurar planes de mejora articulados y cuyas acciones retroalimenten los diferentes procesos de la Universidad a partir de indicadores de resultados e indicadores del desempeño del proceso.

---

<sup>2</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 24

## 7. FASES DEL PROCESO

### 7.1 RADICACIÓN

#### a) Radicación de PQRSFD escritas

Son las solicitudes que se presentan ante la Universidad a través de un medio escrito, esto es, a través de la radicación de la solicitud en el sistema de PQRSFD, la radicación mediante un documento físico o por un correo electrónico, la cual se puede realizar directamente por el usuario o por un tercero, y puede ser a título personal o de forma anónima.

En el evento en que la Universidad reciba una solicitud físicamente o a través de correo electrónico, la unidad académica o administrativa que la recibe, deberá proceder a radicarla en el sistema de PQRSFD informándole al usuario, en el caso en que sea posible, el número de ticket de radicación.

#### b) Radicación de PQRSFD verbales

Son las solicitudes que se presentan ante la Universidad de manera directa por el usuario a través de la vía telefónica o presencialmente en alguna unidad académica o administrativa. Cuando la unidad académica o administrativa reciba la petición verbal, se manera simultánea deberá radicarla en la herramienta de PQRSFD de la Universidad y dar aviso al usuario sobre el número de ticket.

#### 7.1.1. CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad cuenta con un formulario web, ubicado en la página web de la Universidad: [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co) en la sección de atención al ciudadano, en el cual se puede radicar de manera permanente las PQRSFD.

### 7.2 ASIGNACIÓN

Es el proceso mediante el cual se realiza el análisis del caso con el fin de que sea asignado a la unidad académica o administrativa, de acuerdo con la naturaleza y descripción. La designación puede realizarse de forma automática por el sistema, así:

- o Los casos que sean radicados bajo el criterio de “certificados”, serán asignados por el sistema al Líder de Certificados de la Oficina de Admisiones y Registro.
- o Los casos que sean radicados bajo el criterio de “integridad científica” serán asignados por el sistema a la Vicerrectora de Investigación y la Directora de Investigación.
- o Los demás casos, serán asignados por el sistema al Líder de PQRSFD de la Secretaría General.

Una vez lleguen al Líder de PQRSFD, se realizará un análisis de la descripción del caso con el fin de identificar: categoría de la solicitud, nivel de prioridad y unidad a la que pertenece. Una vez realizado el análisis se dará traslado a la unidad académica o administrativa, según corresponda, para que desde la unidad se dé el trámite y respuesta.

Todas las solicitudes que sean recibidas a través del sistema deben ser respetuosas. Cuando la solicitud y su finalidad no sea clara, se dará respuesta al usuario con el fin de que pueda aclararla o corregirla dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no recibir respuesta, la solicitud se dará por resuelta.

### 7.2.2 NIVELES DE PRIORIDAD

Los casos podrán categorizarse por niveles de prioridad de acuerdo con la naturaleza propia de los mismos, la protección de derechos fundamentales y situaciones de riesgo inminente para la salud o seguridad personal.

Los niveles de prioridad son:

- Crítico: Solicitud en la cual se describe una situación que representa un riesgo inminente para la salud o seguridad personal.
- Alto: Solicitud en la cual se describe una situación que representa afectación a los derechos fundamentales.
- Medio: Solicitud que describe una situación que afecta al usuario por la prestación del servicio de la Universidad. Casos en los cuales hay una reiteración por parte del usuario a una solicitud previa.
- Bajo: Solicitudes que deben ser atendidas por la Universidad en los tiempos establecidos dado que no representan riesgo para la persona o afectación en sus derechos fundamentales.

### 7.3 GESTIÓN

Las unidades Académicas y Administrativas deberán dar respuesta de fondo a las PQRSFD que reciba la Universidad.

Podrá existir dos tipos de gestión:

- a) Gestión propia de la unidad Académica y/o Administrativa: Es aquella gestión que le compete únicamente a la unidad académica o administrativa, dado que en la unidad cuentan con toda la información necesaria para dar respuesta a la solicitud de forma completa y de fondo.
- b) Gestión articulada entre las unidades: Es aquella gestión en la que interactúan varias unidades académicas y/o administrativas, dado que entre todas ellas complementan la información que hace parte de la respuesta a la solicitud recibida. En estos casos es necesaria la existencia de una articulación eficiente y coherente entre las unidades, con el fin de que todas ellas asuman el compromiso de enviar la información que tienen a su cargo en un corto tiempo, con el fin de estructurar una sola respuesta hacia el usuario con los componentes de todas las unidades que intervienen en la solicitud.

Las unidades académicas y administrativas no podrán argumentar retrasos en la gestión y posterior respuesta, dado que alguna unidad académica o administrativa no envió en tiempo la información necesaria para completar la respuesta de la solicitud.

En periodos de ausencia del responsable de la gestión del caso, deberá informar al Líder de PQRSFD con la debida antelación y cuando el caso lo permita, para delegar formalmente a

un encargado y solicitar los permisos correspondientes para el acceso a la Mesa de Servicios de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Es importante tener en cuenta que para la gestión de cualquier PQRSFD no debe existir un conflicto de interés o una incompatibilidad para llevar a cabo las acciones relacionadas con la gestión de la misma, ello permitirá que el proceso sea ético y transparente.

#### **7.4 RESPUESTA**

Las unidades Académicas y Administrativas deberán dar respuesta, a más tardar, en los siguientes plazos:

- Petición: Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
  - Derecho de Petición: Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
  - Petición de copias y documentos de información: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Queja: Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
- Reclamo: Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
- Sugerencia. Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
- Felicitación: Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.
- Denuncia: Se debe dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la Universidad.

En aquellos eventos en los cuales la solicitud determine un término diferente al establecido anteriormente, se deberá dar respuesta en el término dado.

Los términos de las entidades gubernamentales y de control pueden establecer plazos de respuesta a más tardar tres (3) días hábiles a partir del día siguiente al recibo de la solicitud. En este tipo de eventos, se deberá responder en el término establecido por el ente de gobierno o de control sin dilación alguna.

##### **7.4.1 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS**

La Universidad podrá solicitar una ampliación del término dado para dar respuesta a la PQRSFD, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud en los plazos previamente señalados.

La unidad a cargo del trámite y respuesta, deberá comunicar al peticionario sobre la situación excepcional antes del vencimiento del plazo, indicando los motivos por los cuales la Universidad requiere un tiempo adicional para darle respuesta. La ampliación del término no podrá ser mayor a quince (15) días hábiles.

Nota: No se podrá argumentar como una situación excepcional que, la unidad haya solicitado información complementaria a otra unidad y ésta esté retrasada en la entrega de la información.

#### **7.4.2 ¿QUÉ PASA SI LA PETICIÓN ESTÁ INCOMPLETA?**

Cuando la unidad Académica o Administrativa evidencia que la solicitud no contiene todos los elementos necesarios para poder realizar el trámite interno y dar respuesta al peticionario, la Universidad deberá requerir al peticionario que complete la información en un término de diez (10) días hábiles siguientes. Desde el momento en el cual se realiza la solicitud de información al peticionario, se suspenderá el término para dar respuesta al mismo.

Una vez la Universidad reciba la información complementaria del interesado, se reactivará el término nuevamente a partir del día siguiente.

En el evento en el cual el peticionario no de respuesta alguna a la solicitud de complementación de la información, se entenderá que ha desistido de la solicitud y se podrá dar por cerrado el trámite dando respuesta al peticionario en ese sentido.

El peticionario también podrá informar a la Universidad de las dificultades que pueda tener para entregar la información requerida, caso en el cual se le dará un plazo de diez (10) días hábiles<sup>3</sup>.

#### **7.4.3 SOLICITUDES REITERATIVAS**

Cuando una persona radica una PQRSFD de manera reiterada ante los diferentes puntos de contacto de la Universidad, cuyo contenido y pretensión es idéntico, se registrará por una sola vez a nombre de la persona que ha realizado la solicitud, y se le informará que los demás casos se darán por cerrados teniendo en cuenta que ya se está tramitando uno de ellos y los demás contienen el mismo objetivo y pretensión.

En el caso en el cual se tenga una solicitud con el mismo objetivo y pretensión, pero radicado por personas diferentes, se deberá dar trámite por separado dando respuesta completa a cada una de ellas.

#### **7.4.4 SOLICITUDES QUE NO DEBEN SER REGISTRADAS EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE PQRSFD**

Cuando la Universidad reciba comunicaciones tanto internas como externas que no estén en el marco de la definición de las PQRSFD dado que obedecen al cumplimiento propio de las gestiones académicas y administrativas, no deben ser radicadas, a través del sistema de PQRSFD.

En estos casos, se deberá remitir la solicitud directamente a la unidad académica o administrativa para realizar la gestión correspondiente.

---

<sup>3</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 17

De manera particular se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Las solicitudes provenientes de una entidad del estado, decisiones judiciales de juzgados, tribunales o de las altas cortes, demandas, conciliaciones y acciones de tutela deberán ser remitidas al correo [direccion.juridica@javeriana.edu.co](mailto:direccion.juridica@javeriana.edu.co).
- Las solicitudes relativas al ejercicio de los derechos relacionados con los datos personales se deben tramitar en el correo [usodedatos@javeriana.edu.co](mailto:usodedatos@javeriana.edu.co)
- Si la solicitud está relacionada con temas de Violencias y Discriminación y Violencias de Género, se deberá realizar el trámite a través del correo [atencion.violencias@javeriana.edu.co](mailto:atencion.violencias@javeriana.edu.co)
- Si el caso está relacionado con situaciones de vulnerabilidad se deberá realizar el trámite a través del correo [inclusion@javeriana.edu.co](mailto:inclusion@javeriana.edu.co)
- Si requiere un certificado para estudiantes activos, por favor diríjase al autoservicio a través de la siguiente ruta: [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co) – Intranet- Autoservicio centro del alumnado – Otros servicios – Solicitud de certificaciones
- Si requiere un certificado laboral para profesores de planta y personal administrativo con contrato activo, por favor diríjase al autoservicio a través del siguiente enlace: [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co) – Intranet – Autoservicio- Gestión Humana (RH) – Autoservicio – Información personal – Solicit. Certificación Laboral
- Si requiere un certificado de Educación Continua: diplomado o curso, expedido a partir del 2021, diríjase al siguiente enlace: <https://educacionvirtual.javeriana.edu.co/certificacion/>
- Si requiere un certificado de ingresos y retenciones por favor diríjase a través del siguiente enlace: [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co) – Intranet – Autoservicio- Gestión Humana (RH) – Autoservicio – Nómina y compensación - Consulta Cert. Ingresos y Ret

## **8. CASOS QUE NO DEBEN SER TRAMITADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PQRSFD**

### **8.1 Casos relacionados con Violencias y Discriminación y Violencias de Género**

Las denuncias asociadas a los casos relacionados con temas de violencias y discriminación, y violencias de género tienen un canal independiente al sistema de PQRSFD dada la naturaleza de la denuncia. Todas ellas deberán ser puestas en conocimiento de la Universidad a través del correo [atencion.violencias@javeriana.edu.co](mailto:atencion.violencias@javeriana.edu.co) para que el caso pueda ser revisado y atendido.

Toda la información relacionada con denuncias de esta naturaleza tiene un trámite particular a través de la aplicación del Protocolo para la prevención, atención, acompañamiento, orientación y seguimiento de casos de violencias y discriminación y violencias de género – PAAOS.

### **8.2 Casos relacionados con la protección de los datos personales**

Las peticiones asociadas al ejercicio de los derechos de los titulares de datos en relación con los datos personales que reposan en la Universidad, deben ser radicados a través del correo [usodedatos@javeriana.edu.co](mailto:usodedatos@javeriana.edu.co), con el fin de que se dé trámite y respuesta por ese canal.

Todas las consultas y reclamos en relación con la protección de datos seguirán los procedimientos establecidos en la Política de Protección de Datos de la Universidad.

## **9. COMO ACTUAR EN CASOS DE CONTINGENCIA**

En el caso que se presente un evento que ocasione la no disponibilidad de la herramienta de PQRSFD, se deberá proceder de acuerdo con el Protocolo para la Gestión Integral de PQRSFD en casos de contingencia.

## **10. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN**

Las unidades Académicas y Administrativas deberán realizar seguimiento a las radicaciones asignadas para garantizar una gestión oportuna.

El Líder de PQRSFD, se encarga de la gestión de reportes e indicadores de gestión para estructurar planes de mejora articulados con los procesos de la Universidad, así mismo, realizará la evaluación de las encuestas de satisfacción y realizará una vez al año una retroalimentación a las unidades académicas y administrativas sobre el resultado de la encuesta con el fin de identificar opciones de mejora en la gestión.

Una vez al año, el Líder de PQRSFD enviará una encuesta a una muestra aleatoria sobre las personas que participaron a través del sistema de PQRSFD con el fin de realizar una evaluación general del proceso con el fin de recoger opiniones a través de las cuales se pueden impulsar acciones de mejora y fortalecimiento.

Se realizarán dos informes al año sobre el desempeño del sistema de gestión de PQRSFD los cuales serán presentados al Secretario General y al Comité de Rectoría.

## **11. GOBIERNO EN LA GESTIÓN DE PQRSFD**

### **10.1 Líder de PQRSFD**

El Líder de PQRSFD hace parte de la Oficina de Riesgos y Cumplimiento de la Secretaria General, y tendrá a cargo las siguientes funciones:

- o Realizar la revisión del sistema tecnológico de PQRSFD realizando la validación de las solicitudes radicadas de manera permanente.
- o Realizar la revisión en la clasificación del tipo de PQRSFD, validar su prioridad y gestionar el traslado a la unidad académica o administrativa que deba gestionar la respuesta.
- o Dar respuesta a los peticionarios directamente en aquellos casos en los que cuente con la información al ser de carácter general de la Universidad.
- o Realizar el monitoreo de los casos abiertos con el propósito que las unidades académicas y administrativas tengan presente las fechas de vencimiento.

### **10.2 Unidades Académicas: Decanos, Secretarios de Facultad, Directores de Programa, Directores de Departamento**

- o Estarán encargados de revisar todas aquellas PQRSFD asignadas, validando su contenido y articulando dentro de la Facultad o en conjunto con otras facultades o unidades administrativas la respuesta integral a la solicitud recibida.

- o Una vez recibida la PQRSFD, en aquellos casos que no sea de su competencia, redireccionar a través de la plataforma tecnológica el caso a la persona correspondiente dentro de su unidad, para que se adelante la gestión y respuesta.
- o Una vez recibida la PQRSFD, y evidenciando que no le corresponde la gestión a la unidad a la que pertenece, se deberá devolver el caso al Líder de PQRSFD.

### **10.3 Secretarios de Facultad**

- o Estarán encargados de revisar todas aquellas PQRSFD asignadas que por la generalidad de la solicitud corresponden a la Facultad, con el fin de darle respuesta directamente, o redireccionarla a la unidad académica que deba adelantar la gestión y la respuesta.
- o Deberán promover la sensibilización en el equipo de trabajo de la Facultad con el fin de que se gestionen y se den respuesta a las PQRSFD bajo los lineamientos establecidos en el presente manual.
- o Ser facilitadores y monitorear la adecuada gestión de las PQRSFD de la Facultad.
- o Ser aliados del Líder de PQRSFD en el proceso de gestión de las PQRSFD asignadas a la Facultad y a los procesos que se deban llevar a cabo se sensibilización y capacitación sobre el sistema de PQRSFD.

### **10.4 Unidades Administrativas: Directores y Jefes de Oficina**

- o Estarán encargados de revisar todas aquellas PQRSFD asignadas, validando su contenido y articulando dentro de la unidad administrativa o en conjunto con las facultades la respuesta integral a la solicitud recibida.
- o Una vez recibida la PQRSFD, en aquellos casos que no sea de su competencia, redireccionar a través de la plataforma tecnológica el caso a la persona correspondiente dentro de su unidad, para que se adelante la gestión y respuesta.
- o Una vez recibida la PQRSFD, y evidenciando que no le corresponde la gestión a la unidad a la que pertenece, se deberá devolver el caso al Líder de PQRSFD.

### **10.5 Líder de Certificados**

El Líder de Certificados hace parte de la Oficina de Admisiones y Registro Académico de la Secretaría General, y tendrá a cargo las siguientes funciones:

- o Realizar la revisión de los casos de certificados que lleguen a través del sistema, evaluando su alcance y dando respuesta a las solicitudes.
- o Articular la gestión con unidades académicas o administrativas en caso de requerir información adicional para dar respuesta.

### **10.6 Secretarías y Recepcionistas**

Las secretarías y recepcionistas de las diferentes unidades académicas y administrativas, además de aquellas que están ubicadas en las recepciones de los edificios del campus, deberán estar en capacidad de dar información general a la Comunidad Educativa, terceros y a la ciudadanía sobre el sistema de PQRSFD que tiene la Universidad, indicando el modo de proceder y el canal habilitado para la radicación de las mismas.

En los casos en los cuales la persona que reciba la PQRSFD y evidencie que para su gestión y respuesta se encuentra en una situación de conflicto de interés o una inhabilidad, dada la naturaleza de la solicitud y el rol propio de la persona, deberá informarlo al superior jerárquico y apartarse del caso, con el fin de que éste último pueda llevar a cabo la gestión y respuesta del caso.

## 12. SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se promoverá la sensibilización sobre la adecuada y oportuna gestión de los casos que sean radicados a través del sistema de gestión de PQRSFD en las unidades académicas y administrativas, y en especial con aquellas personas que permiten generar la articulación para la gestión y respuesta. La sensibilización tendrá un eje principal asociado a la corresponsabilidad. Dos veces al año se tendrán espacios de capacitación sobre el sistema y los principios que promueven la gestión eficiente, transparente y ética de los casos recibidos en la Universidad.

Así mismo, dos veces al año a través de la articulación con la Dirección de Comunicaciones se publicarán en los medios de comunicación institucionales noticias relacionadas con el sistema de gestión de PQRSFD con el fin que la Comunidad Educativa, los terceros y los ciudadanos conozcan que la Universidad tiene un sistema de gestión operativo.

## 13. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Lineamientos del Proceso de Gestión de PQRSFD
- Guía de usuario radicación de casos PQRSFD
- Guía de usuario gestión de casos PQRSFD
- Protocolo para la Gestión integral de PQRSFD en casos de contingencia.
- Código de Buen Gobierno
- Reglamento de Estudiantes
- Reglamento del Profesorado
- Reglamento Interno de Trabajo
- Protocolo para la prevención, atención, acompañamiento, orientación y seguimiento de casos de violencias y discriminación y violencias de género – PAAOS
- Política de Protección de Datos Personales
- Política de Antifraude y Anticorrupción
- Programa de Transparencia y Ética Organizacional