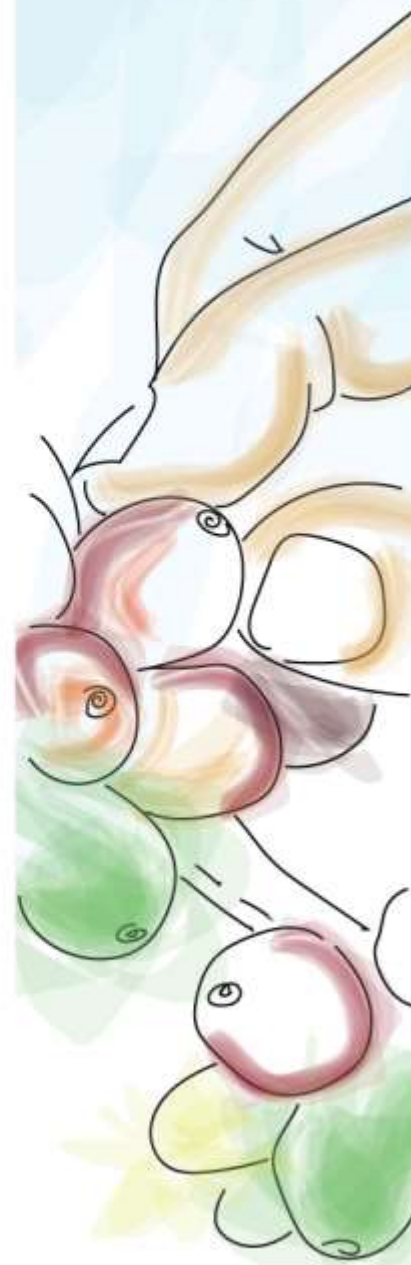


INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias
y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN



UNIQUINDÍO
en conexión territorial

www.uniquindio.edu.co



INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
----------------	-----------------------	-----------------	-----------	---------------	-----------------

Nº Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
3	16/02/2020		Marietta Velásquez Rodríguez	Cambio de codificación del Sistema Integrado de Gestión por implementación de software.
4	24/07/2023	1-14 por cambio de kit institucional	Maribel Arias Zapata Miriam Eliana Ceballos Bautista,	<ul style="list-style-type: none">• Cambio de Versión. Actualización nueva plantilla .





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
----------------	-----------------------	-----------------	-----------	---------------	-----------------

COMO INSTAURAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

OBJETIVO:

- Fomentar la buena gestión de la institución prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y la Ley.
- Garantizar la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene toda persona de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
- Preservar la ética de la institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales.
- Garantizar que la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la institución, por consiguiente, convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de la calidad de los mismos.
- Proporcionar una fuente de información para que la institución conozca de primera mano lo que sus usuarios externos e internos opinan sobre la calidad de los servicios recibidos, considerando las variables o atributos componentes de estos servicios.

REFERENCIA NORMATIVA:

- Constitución Nacional Art. 23
- Ley 190 de 1995
- Ley 962 de 2005
- Ley 734 de 2000
- Resolución de Rectoría No 1544 de 2023. Por medio de la cual Se actualiza el Reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf- en la Universidad del Quindío





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

Con el siguiente instructivo, el peticionario tendrá las herramientas necesarias para instaurar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF” en la institución. Además, nuevo servicio de Denuncias Anónimas siempre y cuando tengan su respectiva evidencia.

Usted señor Ciudadano, deberá ingresar al portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co>, donde tendrá la opción de acceder al aplicativo de Peticiones, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF” a través de los diferentes enlaces:

- (1) Servicios en línea
- (2) Pie del portal en “PQRSDF”.



Imagen 1

Ingresando a la sección de Servicios en Línea, tendrá la opción de acceder al formulario para instaurar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, como aparece en la Imagen 2:





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

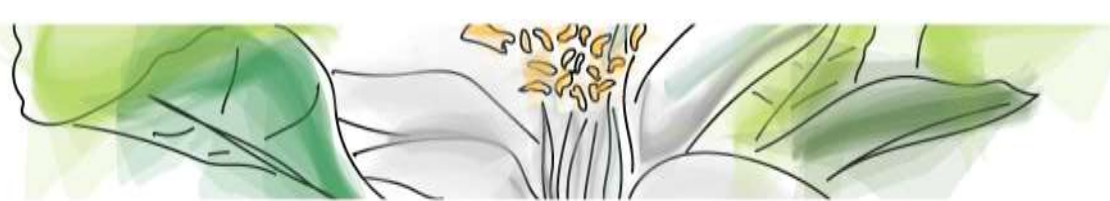


Imagen 2

Por la opción Canales de atención le aparecerá la siguiente ventana, donde deberá seleccionar la opción Petición, Queja y Reclamo, "PQR", como se muestra a continuación: Imagen 3



Imagen 3





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

Por la opción del pie del portal en “PQRSDF”, como se muestra en la imagen No. 4:



Imagen 4

Al acceder por cualquiera de los enlaces anteriormente nombrados, lo llevará directo al formulario de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, deberá llenar los campos señalados con el símbolo (*) por ser obligatorios y de vital importancia para darle trámite a su requerimiento. Además, se cuenta con la nueva opción de enviar solicitudes de manera anónima, seleccionando la casilla.





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

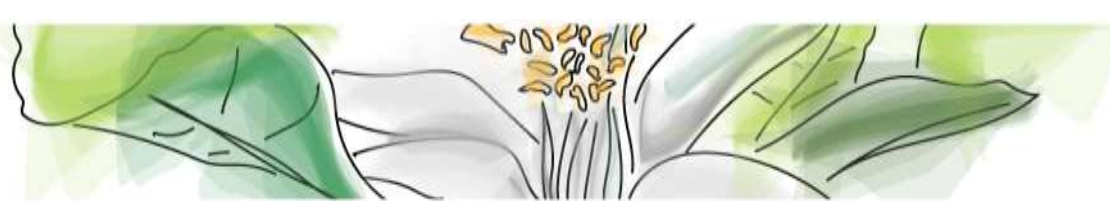
Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

Formulario para instaurar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, “pqrsdf”. Además, nuevo servicio de denuncias anónimas siempre y cuando tengan su respectiva evidencia.



Imagen 5




Señor Ciudadano al encontrarse en el formulario de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, Usted encontrará diferentes conceptos que le ayudarán a contextualizarse en el procedimiento de las “PQRSDF”.



INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
----------------	-----------------------	-----------------	-----------	---------------	-----------------

	<p>Petición: Solicitud respetuosa, verbal o escrita ante un servidor público, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.</p>
	<p>Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servidor público.</p>
	<p>Reclamo: Es el 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.</p>





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------



Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa–sancionatoria o ético profesional.






INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

	<p>Felicitación: Exaltación para funcionario, docentes y/o institución por su buena labor ante los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios.</p>
---	--

Nota: Señor Ciudadano, si decide instaurar su solicitud de manera anónima, los campos de información básica se le completarán automáticamente como se muestra a continuación (ver Imagen 6), si no suministra un correo electrónico su respuesta será dada por edicto y publicado por 10 días hábiles en cartelera de la oficina responsable de dar respuesta. O si al contrario es una Denuncia puede consultar el protocolo de protección a los denunciantes anónimos o no puede consultarlo en el sistema de Gestión de Calidad en el link https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=Documentos_pub&id_proceso=78 o en el aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf en la Universidad





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

The screenshot shows a web form titled "AGREGAR PQRDSF" for "Ciudadano Anónimo". It includes a text area for "Contenido del requerimiento" with a rich text editor toolbar. Below the text area are dropdown menus for "Tipo" and "Categoría del Ciudadano", and a file upload button "Adjuntar Archivos". At the bottom, there are "Guardar" and "Volver al Inicio" buttons.

Imagen 6

Si su solicitud no es anónima, debe diligenciar el formulario de registro de la siguiente manera, (ver Imagen 7,8 9 y 10).





UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

Datos de Correspondencia

País *

Departamento *

Municipio/Distrito *

Barrio/Veseda /Corregimiento *

Dirección *

Correo electrónico *

Teléfono fijo

Teléfono Móvil *

Acepto expresamente
via email del estado
de mis solicitudes

Acepto la política de
tratamiento de datos

[Ver la política de tratamiento de datos](#)

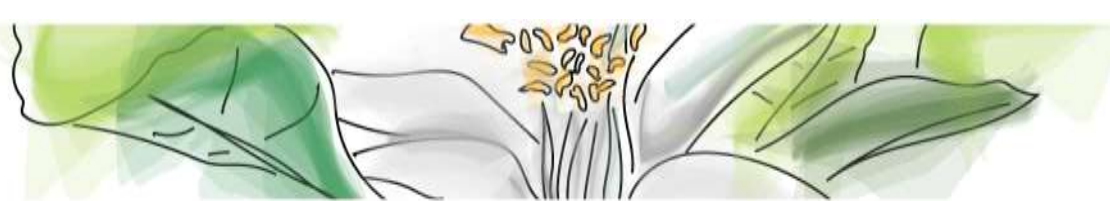
Código Antiphon *

Registre sus datos para tener

Imagen
7



Imagen
8





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

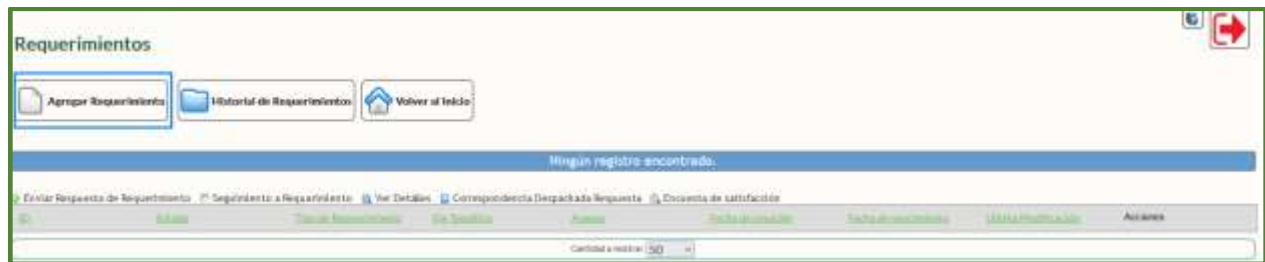


Imagen 9

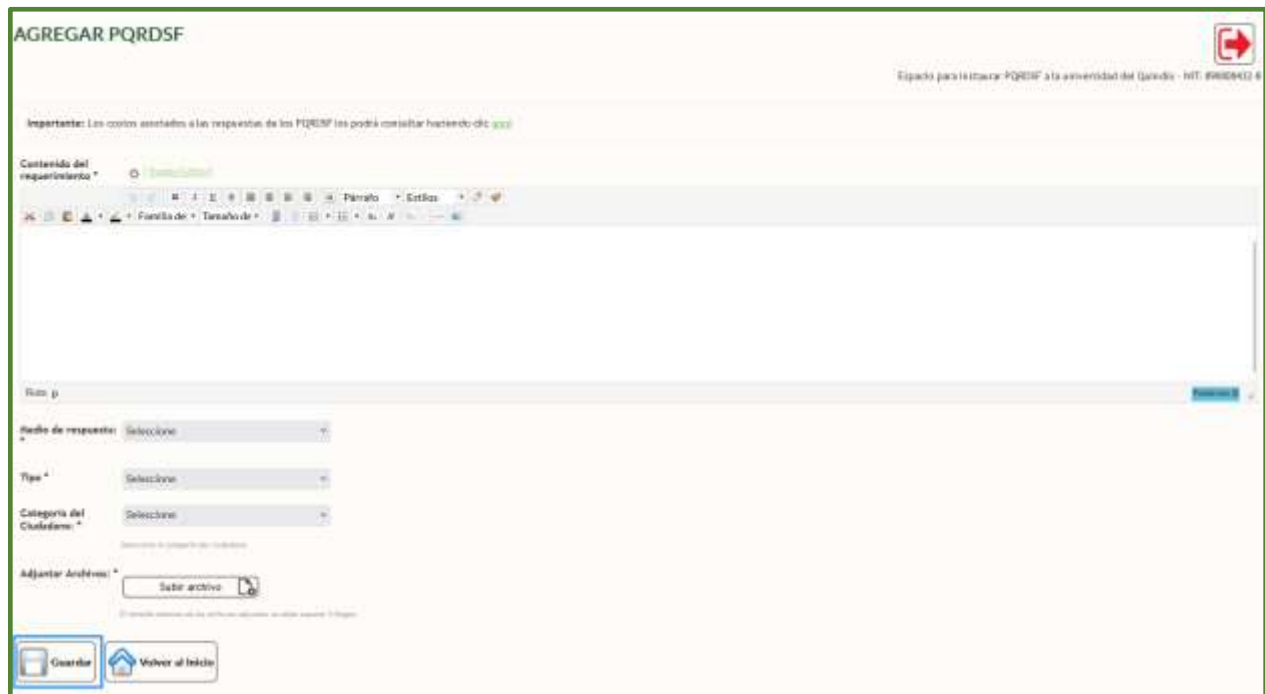


Imagen 10





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

Posteriormente dar clic sobre el botón “Guardar”.

Inmediatamente realice el envío de la solicitud, aparecerá un mensaje confirmando que su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRDSF” ha sido enviada para su gestión o consulta. Ver Imagen 11.



Imagen 11

Si desea ver información detallada de la solicitud instaurada puede dar clic en la opción Ver Información detallada. Ver Imagen 12.



Imagen 12





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO
Instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
Proceso Gestión Documental

Código:	A-GD-09-INT-02	Versión:	04	Fecha:	24/07/23
---------	----------------	----------	----	--------	----------

Luego de realizar el proceso anterior, al correo electrónico del peticionario, llegará el siguiente mensaje confirmando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF” instaurada. Ver Imagen 13



Imagen 13

Cualquier información adicional sobre el proceso de “PQRSDF”, puede comunicarse a nuestras líneas telefónicas:

Línea gratuita: PQRSDF 018000963578 opción 3

Línea Denuncias Actos de Corrupción: 018000963578 opción 4

Y a los correos electrónicos: contactenos@uniquindio.edu.co -
corrupcioncero@uniquindio.edu.co

Sede Armenia: carrera 15 Calle 12 N Armenia (Q.)

Área de Gestión Documental. Bloque Administrativo 1.





UNIQUINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia