

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.1. Objetivo

Recibir, clasificar, gestionar y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y ciudadanía en general, a través, de los diferentes medios de atención establecidos por la entidad, con el fin de dar respuesta oportuna en los términos legales vigentes.

1.2 Alcance

Este procedimiento aplica a toda petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, presentada por los ciudadanos a la Universidad del Tolima.

Inicia con la recepción del documento en la ventanilla única de la Oficina de Correspondencia; continúa con el registro y remisión del documento a la unidad académica o administrativa encargada de dar la respuesta; la generación y envío de la respuesta al ciudadano y finaliza con el seguimiento a la gestión y el tiempo de respuesta.

1.3 Normatividad

1.4 Definiciones

Petición: Es un derecho Constitucional, que el 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, los cuales podrán ser:

- **De Interés General:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

• **De Interés Particular:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

• **De Información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

• **Solicitud de Documentos:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

• **Consultas:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la institución, con el fin de racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Manifestaciones: Se traducen en aquellas solicitudes a través de las que el asociado hace llegar a las autoridades su opinión sobre una materia sometida a actuación administrativa.

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

PQRD,s: peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias

• **PQRD,s Académicas:** se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matriculas académicas, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica.

• **PQRD,s Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar y otros que no tengan carácter académico y que correspondan a las áreas administrativas y de bienestar universitario.




2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO


2.1 Convenciones símbolos del Flujograma





			
Inicio	Actividad	Decisión	Documento
			
Elaboración base de datos	Archivar documento	Conector de página	Conector

2.2 Flujograma del procedimiento

PASO	SIMBOLO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1		Inicio			

2		Recepción de la PQRD,s	<p>Recibe petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia (PQRD,s), por los medios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PQRD,s por el aplicativo - PQRD,s en forma escrita a través de la oficina de correspondencia. - PQRD,s por medio del call center - PQRD,s de forma verbal. <p>(En caso de que el usuario realice la petición mediante el aplicativo web, se inicia con la actividad 3).</p>	<p>Oficina de correspondencia (Ventanilla única).</p> <p>Grupo Interno de Atención al Ciudadano</p>	
3		Clasificación, registro y redirección de la PQRD,s	<p>Clasifica diariamente los P,Q,R,D,s y los registra en el aplicativo de la página web.</p> <p>En caso de que no se requiera remitir, se envía la respuesta al usuario y se da el cierre a la PQRD,s; de lo contrario Redirecciona la PQRD,s, a la Unidad Académica y Administrativa, que por naturaleza y/o procedimiento debe dar respuesta a la solicitud presentada.</p>	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	
4		Recepción y respuesta a la PQRD,s redireccionada.	Recibe y da solución a la PQRD,s. redireccionada:	Funcionario Unidad	Respuesta a la PQRD,s

			<p>Si responde dentro de los términos establecidos por la Ley, dando una solución de fondo al requerimiento solicitado por el ciudadano, continúa en el paso 5.</p> <p>No puede responder en el plazo establecido por la Ley: informa al ciudadano los motivos por los cuales no se es posible dar respuesta o solución a su petición dentro de los términos y señala el nuevo plazo para dar la respuesta.</p>	<p>Académica y Administrativa.</p>	
<p>5</p>		<p>Seguimiento a la PQRD,s</p>	<p>Realiza seguimiento diario a los P,Q,R,D,s, redireccionadas, teniendo en cuenta las alarmas dispuestas en el aplicativo:</p> <p>Si la PQRD,s ha sido solucionada: se realiza el cierre correspondiente.</p> <p>No ha sido la PQRD,s solucionada, se encuentra pendiente, fue rechazada o está próxima a vencerse el término para su respuesta, se hace requerimiento telefónico a la unidad académica y/o administrativa correspondiente, con el fin de que se de respuesta a la solicitud.</p>	<p>Profesional de oficina de correspondencia (Ventanilla única).</p>	

6		Informe trimestral de las PQRD,s	Elabora y presenta trimestralmente el informe de las PQRD,s a su superior inmediato, con copia a la oficina de Control de Gestión.	Profesional oficina de correspondencia (Ventanilla única).	Documento informe
7		Informe semestral de las PQRD,s	Elabora y presenta informe semestral, realizando análisis de tendencias (grafico) con miras a la toma de decisiones y lo presenta a la alta dirección (Rector – Director Oficina de Desarrollo Institucional), para la toma de decisiones conducentes a la mejora continua de los servicios y como insumo para la revisión por la dirección.	Coordinador de la oficina de correspondencia	Documento informe
8		Identificación de Acciones correctivas y preventivas.	Adelanta las acciones correctivas, preventivas y de mejora, conforme a lo establecido en el procedimiento.	Coordinador de la oficina de correspondencia	
9		FIN			

3. CONTROL DE CAMBIOS

3.1 Registros

N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN		TRD
	Ítems	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo		Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención

3.2 Registro de modificaciones

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN