LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

# ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF

1. OBJETIVO ..... 3
2. MARCO LEGAL ..... 3
3. DEFINICIONES ..... 4
4. JUSTIFICACIÓN ..... 5
5. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF ..... 5
6. TIPOS DE SOLICITUDES ..... 6
7. TIEMPOS DE RESPUESTA ..... 7
8. PERFILES DEFINIDOS PARA EL USO DEL APLICATIVO ..... 8
9. TIPOS DE USUARIOS DEL APLICATIVO DE PQRSF ..... 8
10. ESTADOS DE LAS SOLICITUDES EN EL APLICATIVO DE PQRSF ..... 9
11. CONTROL DE CAMBIOS ..... 10

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el desarrollo de las actividades de actividades de recepción, tratamiento, solución integral, cierre, seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, - PQRSF en la Fundación Universitaria Los Libertadores.

## 2. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia.**

En su artículo 23 y/o el que lo modifique, indica que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

- **Ley 1480 de 2011**

"Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones" que establece como objetivos "proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los consumidores" y en su artículo tercero manifiesta que el derecho a la reclamación que le asiste al consumidor consiste en " … Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado."

- **Ley 2080 de 2021, el cual modifica la Ley 1437 del 18 de enero de 2011**

Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título II Derecho de Petición - Capítulo III Derechos de petición ante organizaciones e instituciones privadas. "Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes".

- **Ley 1740 de 2014**

"Por la cual se regula la inspección y vigilancia de la educación superior". "La finalidad de la ley es establecer las normas de la inspección y vigilancia de la educación superior en Colombia, con el fin de velar por la calidad de este servicio público, su continuidad, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, el cumplimiento de sus objetivos, el adecuado cubrimiento del servicio …". En especial el artículo 9.4. "Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las instituciones vigiladas, por parte de quienes acrediten un interés jurídico, llevando a cabo las investigaciones que sean necesarias, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas o académicas del caso o adoptar las medidas que resulten pertinentes. Cuando se trate de asuntos contenciosos, dará traslado de estas a las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar."

- **Lineamientos para la Acreditación Institucional**

Aprobados con el acuerdo 03 de 2014 por el Consejo Nacional de Educación Superior "CESU", que orientan la evaluación de las Instituciones de Educación Superior (IES), en cuanto a su carácter académico y la modalidad de sus programas, acorde a los 12 factores de Alta Calidad, las características asociadas a cada factor y los elementos de evaluación de estos. En específico el factor 10. Organización, Gestión y Administración, su característica 27. Capacidad de Gestión y el numeral g. Eficiencia del sistema de atención al ciudadano, que expresa la importancia de promover y generar espacios de participación social, con mecanismos de comunicación directa que permitan conocer las inquietudes y expectativas en cuanto al servicio educativo que ofrece la Institución.

**Nota:** Todo el marco legal aplica de acuerdo con su vigencia y/o la normativa que la modifique.

## 3. DEFINICIONES

- **Acción de Tutela:** Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en la Constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un Juzgado o Tribunal requiera a una entidad para que dé respuesta a una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991.
- **Derecho de Petición:** Mecanismo para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o particulares, solicitud que puede ser presentada en interés general o particular y que tiene la característica de ser un derecho fundamental por mandato constitucional. (Ley 1755 de 2015)"
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio.
- **Petición:** Solicitud respetuosa a la Fundación Universitaria los Libertadores, por motivos de interés general o particular y con el fin de obtener pronta resolución.
- **PQRSF:** Corresponde a las abreviaturas de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona por la atención prestada.
- **Reclamante o Quejoso:** Personal natural o jurídica o su representante que expresa un reclamo o una queja. Pasar al procedimiento
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir y reivindicar 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.
- **Solicitud o Requerimiento:** Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, realizada por parte de un usuario.
- **Sugerencia:** Propuesta o formulación de ideas que se presenta para incidir o mejorar la prestación de un servicio.
- **Tramite**: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.
- **Usuario:** Persona que habitualmente recibe un bien o servicio.

## 4. JUSTIFICACIÓN

La Fundación Universitaria Los Libertadores, consiente de su responsabilidad en relación con el servicio que brinda a la sociedad y su compromiso con la calidad académica, considera necesario facilitar un mecanismo para el registro y gestión de todo tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones - PQRSF de los usuarios.

Esta información se constituye en una fuente de identificación de oportunidades de mejora para los procedimientos y las responsabilidades asociadas a estos en el desarrollo de las actividades institucionales.

## 5. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

La Fundación Universitaria Los Libertadores ha dispuesto diferentes canales de atención al usuario con el propósito de responder los requerimientos de acuerdo con los tiempos establecidos. Estos canales se detallan a continuación:

- **Canal virtual**

A través de la página WEB Institucional www.ulibertadores.edu.co el usuario accede al sitio principal e ingresa a la opción PQRSF, en la parte inferior, sección enlaces de interés, de acuerdo con lo establecido en la “Guía para la radicación de PQRSF en el aplicativo” PL-GU-005.

- **Canal Presencial**

  Cuando un usuario se acerque a cualquiera de las áreas de la Institución y desee interponer una solicitud, se le informara el debido proceso para la radicación de la PQRSF por la página web.

- **Canal escrito**

  A través de la Ventanilla Única de Correspondencia, se reciben todas las comunicaciones dirigidas a las diferentes áreas de la Fundación Universitaria Los Libertadores. Por tanto, la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones será radicada en el aplicativo de PQRSF para el trámite correspondiente, a excepción de trámites tales como: respuesta a fallos de tutelas, solicitud de excepciones al reglamento, elaboración de contratos, aprobación de pólizas, daños a terceros y expedición de certificaciones y otras solicitudes de asuntos laborales, entre otras; su trámite se realizará de acuerdo con el procedimiento establecido para cada caso.

## 6. TIPOS DE SOLICITUDES

Las solicitudes que serán atendidas a través del aplicativo de PQRSF son:

- **Solicitudes Generales**

  Son todas aquellas que realizan los usuarios identificados en términos de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y se tramitan de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.

- **Solicitudes Anónimas**

  Aquellas que son registradas por los usuarios que desean permanecer en el anonimato.

- **Solicitudes Compartidas**

  Solicitudes para las cuales su respuesta es competencia de diferentes áreas. La respuesta es asumida por una de estas quien coordina la elaboración con todas las demás involucradas y es responsable de emitir la respuesta.

- **Solicitudes Prioritarias**

  Son las solicitudes que al ser analizadas por el asignador son consideradas de prioridad y corresponde al responsable del área atenderla lo más pronto posible dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA

La Fundación Universitaria Los Libertadores teniendo en cuenta las exigencias de Ley, define los tiempos máximos de respuesta en los que serán atendidas las solicitudes de PQRSF, así:

- **Respuesta a solicitud normal y a solicitud anónima**

Los tiempos establecidos para este tipo de solicitudes, se enuncian a continuación:

Si eventualmente no es posible atender una solicitud en estos tiempos el responsable del área a quien le fue asignada la solicitud le informará al solicitante expresando los motivos y posible fecha de respuesta a su inquietud.

| Tipo de solicitud | Días hábiles para proyectar respuesta por parte de las facultades | Días hábiles para la respuesta al usuario |
|---|---|---|
| Peticiones | 5 | 10 |
| Quejas | 8 | 15 |
| Reclamos | 8 | 15 |
| Sugerencias | 5 | 10 |
| Felicitaciones | 5 | 10 |

- **Respuesta a solicitudes atendidas en forma compartida**

Para este caso los tiempos de respuesta establecidos son:

| Tipo de solicitud | Días hábiles para la consolidación de información | Días hábiles para proyectar respuesta por parte del área | Días hábiles para la respuesta al usuario |
|---|---|---|---|
| **Peticiones** | 3 | 5 | 10 |
| **Quejas** | 6 | 8 | 15 |
| **Reclamos** | 6 | 8 | 15 |
| **Sugerencias** | 3 | 5 | 10 |
| **Felicitaciones** | 3 | 5 | 10 |

- **Respuesta a solicitud prioritaria**

Se establece un tiempo mínimo de un (1) día y máximo de tres (3) días.

- **Derechos de Petición**

La respuesta a los derechos de petición se realizará con la asesoría de la Secretaría General de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento de atención y respuesta a Derechos de Petición” GJ-PR-001 y en los tiempos establecidos por la Ley.

## 8. PERFILES DEFINIDOS PARA EL USO DEL APLICATIVO

El aplicativo de PQRSF cuenta con unos perfiles definidos de acuerdo con la actividad a desarrollar en cada caso, a saber:

- **Perfil Asignador**

  Este perfil corresponde a los empleados autorizados para asignar, verificar y controlar las solicitudes que ingresan al aplicativo de PQRSF y que direccionan dichas solicitudes a diferentes áreas y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: asignado.

- **Perfil Radicador**

  Este perfil corresponde a los empleados delegados por el Responsable del Área para radicar las PQRSF que los usuarios interponen en los canales institucionales (ver numeral No. 5) y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: registrado.

- **Perfil Responsable de Área**

  Este perfil incluye a los Vicerrectores, Gerentes, Directores, Decanos, encargados de asignar a los gestionadores las PQRSF y que tienen autorización en la aplicación para modificar los estados: en proceso, cerrado y reasignado.

- **Perfil Gestionador**

  Este perfil analiza las solicitudes de los usuarios que son asignadas por el Responsable del Área, con el propósito de analizar y proyectar la respuesta de fondo y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: solucionado.

- **Perfil de Consulta**

  Este perfil corresponde al usuario que requiere conocer del proceso y la trazabilidad de las solicitudes interpuestas en el aplicativo de las PQRSF, estos usuarios pueden ser entes de control interno tales como: Revisoría Fiscal, Dirección de Auditoría y Riesgos y otros interesados.

  Este perfil permite que el usuario autorizado acceda a la aplicación de PQRSF pero con restricciones en algunos contenidos, no permite modificar ningún estado.

- **Perfil de Administrador**

  Este perfil se asigna a los responsables de la administración del aplicativo y permite la administración total del mismo, adicionalmente puede modificar todos los estados.

La descripción de las actividades a desarrollar en el aplicativo por cada uno de los perfiles definidos se encuentra en los instructivos de perfil.

## 9. TIPOS DE USUARIOS DEL APLICATIVO DE PQRSF

- **Usuario Registrado**

  Persona debidamente identificada que demanda o utiliza un servicio ofrecido por la Fundación Universitaria Los Libertadores y que en el aplicativo tiene la posibilidad de ingresar una solicitud y realizar su seguimiento.

- **Usuario Anónimo**

  Individuo que tiene la posibilidad de no ser reconocido en el aplicativo de PQRSF al registrar una solicitud.

  Un usuario registrado o anónimo puede ser:

  - ✓ **Estudiante**
    Alumno o alumna dentro de un ámbito académico.
  - ✓ **Egresado / Graduado**
    Persona que ha concluido sus estudios y obtenido un título, normalmente de rango universitario.
  - ✓ **Profesores**
    Es quien se dedica profesionalmente a la enseñanza, bien con carácter general, bien especializado en una determinada área de conocimiento.
  - ✓ **Empleados Administrativos**
    Persona que tiene la capacidad de ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que están bajo su responsabilidad dentro de la Institución.
  - ✓ **Proveedor**
    Persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o una comunidad.
  - ✓ **Otros solicitantes externos**
    Persona ajena a la Institución que solicita o pide un servicio, formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.

## 10. ESTADOS DE LAS SOLICITUDES EN EL APLICATIVO DE PQRSF

Los estados permiten verificar el avance de una solicitud y se encuentran definidos de la siguiente manera:

- **Registrado**
  Corresponde a la solicitud incluida en el aplicativo osTicket lista para asignar.

- **Asignado**
  Corresponde a la solicitud direccionada al responsable de área.

- **En proceso**
  Corresponde a la solicitud en proceso de solución direccionada por el responsable del área al gestionador.

- **Solucionado**
  Corresponde a la solicitud que ya tiene respuesta por parte del gestionador.

- **Cerrado**
  Corresponde a la solicitud que tiene una solución apropiada y se puede darse como finalizada.

- **Reasignado**
  Corresponde a la solicitud que fue direccionada equivocadamente a un área determinada y que debe ser tramitada por otra.

- **Vencido (automático)**
  Corresponde a la solicitud que ha sobrepasado el tiempo establecido para dar respuesta oportuna al usuario.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---|---|---|
| 01 | 03/Abr/2017 | Creación del documento |
| 02 | 22/Oct/2020 | El documento cambio del proceso de Planeación al Proceso de Promoción y Comunicaciones |
| 03 | 10/05/2022 | 1. Se retira la Norma NTC 9001:2015 del marco legal<br>2. Se especifica la actualización a la Ley 1437 del 18 de enero de 2011<br>3. Se incluye nota aclaratoria en el marco legal.<br>4. Se retira el canal telefónico y buzón de sugerencias de los canales de atención de PQRSF, se modifica el canal presencial.<br>5. Se cambia el documento del proceso de Promoción y Comunicaciones al proceso de Formación. |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| **Nombre:** Angie Diaz Becerra<br>**Cargo:** Profesional de procesos<br>**Fecha:** 10/05/2022 | **Nombre:** Liz D. Castillo Herrera<br>**Cargo:** Profesional de servicio al estudiante.<br>**Fecha:** Se registra en sharepoint | **Nombre:** Vladimir Alfonso Ballesteros<br>**Cargo:** Vicerrector Académico<br>**Fecha:** Se registra en sharepoint |

Este Documento solamente es para uso interno y no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada.