LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
Acreditación Institucional en Alta Calidad

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS- PQRSFD

1. OBJETIVO 3
2. MARCO LEGAL 3
3. DEFINICIONES 4
4. JUSTIFICACIÓN 4
5. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSFD 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 PQRSFD 9
10. ESTADOS DE LAS SOLICITUDES EN EL APLICATIVO DE PQRSFD 9
11. CONTROL DE CAMBIOS 10

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el manejo y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en adelante «PQRSFD», en la Fundación Universitaria Los Libertadores. Aplica para todos las sedes, servicios, espacios, facultades y centros de proyección social como lo son CUNAPSI, FULL Kids y el Consultorio Jurídico.

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 dentro de sus objetivos establece «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 1755 de 2015**

Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. «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 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 inmediata ante la amenaza o violación de los derechos fundamentales por parte de una autoridad público o de los particulares.
- **Denuncia:** Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, afectada o no por la conducta, pone en conocimiento de la autoridad competente hechos que puedan constituir una infracción o delito vinculados a la vida académica, administrativa o disciplinaria.
  En Colombia, la denuncia no se encuentra regulada en una única norma general, sino que su tratamiento depende de la naturaleza de los hechos, estando contemplada en diferentes regímenes como el penal, disciplinario y administrativo.
- **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.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona.
- **Reclamante o Quejoso:** Persona natural o jurídica que expresa un reclamo o una queja.
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de solicitar y reivindicar una solución, ya sea por motivo general o particular.
- **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.
- **Trámite**: Conjunto de pasos, requisitos o acciones que debe realizarse para solucionar un asunto.
- **Usuario:** Persona que recibe un bien o servicio.

4. JUSTIFICACIÓN

La Fundación Universitaria Los Libertadores, consciente 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 PQRSFD.

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 PQRSFD

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 PQRSFD, sección enlaces de interés, de acuerdo con lo establecido en la «Guía para la radicación de PQRSFD en el aplicativo» PL-GU-005.





- **Canal Presencial**

Cuando un usuario o cualquier persona se acerque a las sedes de la Institución y desee interponer una solicitud, el funcionario que lo atienda deberá informar la posibilidad de radicación de la PQRSFD por la página web.

En caso de que el interesado manifieste que desea presentar un derecho de petición verbal, el funcionario deberá radicar la petición a nombre del interesado con el fin de que la Institución dé el trámite correspondiente.

- **Canal de documentación física**

  Para la radicación de solicitudes presenciales, la Fundación Universitaria Los Libertadores dispone de los siguientes puntos de atención:

  - En la sede Bogotá (Cra. 16 #63A-68, Sede Bolívar, piso 4), a través de la oficina del Centro de Atención al Estudiante, se reciben todas las comunicaciones dirigidas a la institución.

  - En la sede Cartagena (Calle 31 No. 19-51, barrio Pie de la Popa), las PQRSFD físicas serán recibidas por el Analista del Centro de Atención al Estudiante.

  - Para el caso de los Centros de Experiencia (Centro Comercial Villacentro, local 12, Av. 40 No. 16N-159), las solicitudes serán recibidas en el punto dispuesto para tal fin.

En todos los casos, las PQRSFD presentadas de manera física serán recibidas y la persona responsable de la radicación en la sede o Centro de Experiencia lo realizará en la plataforma virtual, con el fin de dar trámite conforme al procedimiento establecido.

6. TIPOS DE SOLICITUDES

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

- **Solicitudes Generales**

  Son todas aquellas que realizan los usuarios identificados en términos de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia 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**

  Corresponde a aquellas solicitudes cuya respuesta es competencia de dos o más áreas de la institución. En estos casos, una de las áreas será designada como responsable de la gestión integral de la solicitud, quien deberá coordinar la recopilación de la información y la elaboración de la respuesta con las demás áreas involucradas.

  Dicha área será responsable de consolidar, validar y emitir la respuesta final al solicitante, garantizando coherencia, oportunidad y cumplimiento de los lineamientos institucionales.

- **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 PQRSFD según aplique para cada caso, así:

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

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

Tipo de solicitud	Días hábiles para proyectar respuesta por parte de las facultades u otras áreas	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 máximo de tres (3) días hábiles.

- **Derechos de Petición**

En caso de que el encargado de responder la petición lo requiera, podrá solicitar a la Secretaría General la asesoría en la proyección de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos establecidos para tal fin.

7.1. Denuncias

La respuesta a las denuncias se realizará con la asesoría del Comité o el responsable del área o Facultad que corresponda, teniendo en cuenta que se debe dar estricto cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad interna y/o externa aplicable.

8. PERFILES DEFINIDOS PARA EL USO DEL APLICATIVO

El aplicativo de PQRSFD 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 PQRSFD 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 PQRSFD 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 PQRSFD 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 PQRSFD, 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 PQRSFD, 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 PQRSFD

- **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 PQRSFD 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 PQRSFD

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 2. Se especifica la actualización a la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 3. Se incluye nota aclaratoria en el marco legal. 4. Se retira el canal telefónico y buzón de sugerencias de los canales de atención de PQRSF, se modifica el canal presencial. 5. Se cambia el documento del proceso de Promoción y Comunicaciones al proceso de Formación.
04	29/11/2023	Se amplía el objetivo, aclarando que este manual incluye a todos los centros de proyección social, sedes y servicios de la Institución.
05	07/04/2026	Se incluyo las denuncias, los tiempos de respuesta de estas y su tratamiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Angie Diaz Becerra **Cargo:** Profesional de Procesos **Fecha:** 09/04/2026	**Nombre:** Liz D. Castillo Herrera **Cargo:** Jefe de Atención al Estudiante. **Fecha:** Se registra en SharePoint **Nombre:** Diana Marcela Morales **Cargo:** Secretaria General **Fecha:** Se registra en SharePoint	**Nombre:** Vladimir Alfonso Ballesteros **Cargo:** Vicerrector Académico **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.