

## 1. OBJETIVO

Describir los pasos para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios y partes interesadas de la institución, de acuerdo con la normativa vigente.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia y finaliza para el solicitante con la respuesta institucional a través de la dependencia correspondiente. Para UNINAVARRA el procedimiento finaliza con la evaluación del tratamiento a la queja, reclamo, petición o sugerencia.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. PETICIÓN:** Requerimiento o solicitud por parte del usuario sobre información relacionada con la prestación del servicio o de bienes.

**3.2. QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a la Institución, con respecto a sus servicios o productos, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**3.3. RECLAMO:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

**3.4. SUGERENCIA:** Es el planteamiento, formulación o propuesta de mejora por parte del usuario sobre los servicios ofrecidos por UNINAVARRA.

**3.5. PETICIÓN DE DOCUMENTOS:** Se entiende por petición o solicitud de entrega de copia de los documentos, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.

**3.6. RECLAMANTE O QUEJOSO:** Es la persona natural, jurídica o su representante que expresa un reclamo o una queja.

**3.7. COMUNIDAD ACADÉMICA Y COMUNIDAD EXTERNA:** Persona o institución que recibe el bien o servicio por parte de la institución.

**3.8. FELICITACIÓN:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

**3.9. PQRS:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

#### **4. GENERALIDADES**

**4.1.** Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO 10002:2005).

#### **Principios de Orientación:**

- **Visibilidad:** Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los usuarios, el personal y otras partes interesadas.
- **Accesibilidad:** En el proceso de tratamiento de las quejas deberá:
  - ✓ Ser fácilmente accesible para todos los reclamantes y partes interesadas.
  - ✓ Estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de peticiones, quejas o reclamos.
  - ✓ Ser fácil de comprender y utilizar.
  - ✓ Estar en un lenguaje sencillo.
- **Respuesta diligente:** La recepción de cada petición, reclamo o queja deberá:
  - ✓ Ser reconocida al peticionario, quejoso o reclamante inmediatamente.
  - ✓ Ser tratada con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las quejas, peticiones, sugerencias o reclamos importantes para la salud o la seguridad deberán ser procesados inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los peticionarios, quejosos o reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su asunto a través del proceso de tratamiento de peticiones, quejas o reclamos o sugerencias.
- **Objetividad:** Es conveniente que cada petición, queja, reclamo o sugerencia sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de

tratamiento de peticiones, quejas o reclamos o sugerencias.

- **Confidencialidad:** Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del peticionario, quejoso o reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la petición, queja o reclamo dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del interesado
- **Enfoque al Usuario:** La organización debería adoptar un enfoque al usuario, ser receptiva a la retroalimentación, incluyendo las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de estas.
- **Responsabilidad:** Es conveniente que la institución establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y quién debe informar sobre ellas.
- **Mejora Continua:** La mejora continua del proceso de tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y de la calidad de los productos son un objetivo permanente de la organización.

#### **4.2. Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

- Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que sean realizadas de forma: verbal, escrita, vía web, correo electrónico y buzón, serán recibidas por el Profesional de Calidad Navarrista o quien haga sus veces.
- Cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, aunque pertenezcan a la misma Dependencia, Unidad Académica o Administrativa.
- Las Peticiones, Quejas, Sugerencias o Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.
- En caso de que la solicitud sea recibida de manera verbal o vía telefónica, el personal de la Unidad que realice la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia debe diligenciar el Formato AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios.

- En el evento que una petición, sugerencia, queja o reclamo se envíe directamente al correo institucional de algún colaborador, éste lo deberá remitir inmediatamente al correo pqr@uninavarra.edu.co para registrarlo en el sistema PQRS y trasladarlo a la unidad competente o asumir el asunto si es competente.
- Cuando más de diez (10) usuarios formulen peticiones, quejas, sugerencias o reclamos de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta, por el medio más expedito posible (página web) y entregará copias de esta a quienes las soliciten.
- La Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia PQRS debe seguirse a lo largo de todo el proceso, desde la recepción hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables, internas o externas, en procura que el usuario quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la PQRS debe estar disponible para el solicitante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.
- Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.
- El tratamiento de los asuntos estudiantiles en los Programas Académicos de Pregrado o Posgrado de las Facultades se regirá por lo establecido en el Reglamento Estudiantil, Acuerdo No. 012 del 04 de diciembre del 2015 o por las normas institucionales establecidas para el efecto.

#### **4.3. Tiempo de respuesta o trámite de PQRS**

Las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias se resolverán o contestarán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, excepto cuando estas tengan plazos específicos fijados por la normatividad institucional o por autoridad competente. Cuando la institución no pueda resolver el caso dentro de los términos aquí fijados, el colaborador competente o líder del proceso procederá a informar esta situación al interesado dentro de los cinco días hábiles a la fecha de recepción de su requerimiento, indicándole la fecha de respuesta de fondo la cual no debe de superar los términos fijados en la ley para atender los derechos de petición.

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE USUARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>AC-PR-03</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29-OCT-2021</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>5 de 16</b>

#### 4.4. Respuesta de PQRS

- Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, queja, reclamo o sugerencia excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
- Ser puesta en conocimiento del interesado.

La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea.

#### 4.5. Mecanismo o medios para recepción de PQRS

La petición, queja, reclamo o sugerencia se puede realizar de la siguiente forma:

- Escritas: serán recibidas mediante el buzón de PQRS de la Fundación Universitaria Navarra y serán remitidas al responsable directo de dar respuesta a la PQRS.
- Verbales: Serán recibidas por el profesional de Calidad Navarrista o por quien haga sus veces que procederá a registrar la información o lo expuesto por el interesado y detallar los datos de contacto en el formato AC-FO-04.
- Vía Internet a través del sitio web institucional [www.uninavarra.edu.co](http://www.uninavarra.edu.co): en el Link PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS o al correo [pgrs@uninavarra.edu.co](mailto:pgrs@uninavarra.edu.co)

### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### 5.1. Recepción de peticiones, quejas y reclamos

##### 5.1.1. Telefónica

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	ACTIVIDAD
1	Realizar requerimiento (Petición, queja, o reclamo)	Usuario	NA	Realiza requerimiento de manera verbal, escrita o por llamada telefónica a la unidad de calidad Navarrista o al Área designada, o la página institucional, según sea el

				caso.
<b>2</b>	Registrar, Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia en el formato correspondiente.	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS	Una vez recibida la PQRS, el colaborador del Programa de Quejas y Reclamos de la Coordinación de Calidad Navarrista debe registrarla en el formato digital AC-FO-04 Formato para presentar PQRS.
<b>3</b>	Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-37 Registro en matriz de PQRS	Se asigna consecutivo y se registra en la información del área para dar inicio al trámite de la PQRS, se hace la clasificación de acuerdo con el motivo de la solicitud y determina si esta procede. En caso de que no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.  El profesional de Calidad Navarrista puede determinar si remite la PQRS a la unidad correspondiente o la atiende directamente de acuerdo con las normas legales e institucionales vigentes.
<b>4</b>	Remitir a la unidad correspondiente para dar respuesta	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS	Enviar copia del formato y remitir requerimiento mediante correo electrónico a la unidad académica o administrativa o persona competente para dar respuesta.  <b>NOTA:</b> Cuando la recepción de la PQRS se realice por un área distinta a Calidad Navarrista, esta deberá seguir el procedimiento anterior e informarle a inmediatamente al área de

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE USUARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>AC-PR-03</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29-OCT-2021</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>7 de 16</b>

				atención al usuario con el objeto de consolidar la información.
--	--	--	--	---

### 5.1.2. Verbal

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	Registrar la PQRS (Petición, queja o reclamo)	Usuario	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios	Diligenciar formato y entregar al colaborador responsable.
<b>2</b>	Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios  Registro en archivo digital	<p>Se asigna consecutivo y se registra en la información del área para dar inicio al trámite de la PQRS, se hace la clasificación de acuerdo con el motivo de la solicitud y determina si esta procede. En caso de que no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.</p> <p>El profesional de Calidad Navarrista puede determinar si remite la PQRS a la unidad correspondiente o la atiende directamente de acuerdo con las normas legales vigentes.</p>
<b>3</b>	Remitir a la unidad correspondiente para dar respuesta	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Reporte de Manifestaciones de los Usuarios Correo electrónico	Las PQRS recogidas en el buzón, se deben escanear y enviar a la Unidad Académica o Administrativa correspondiente por correo electrónico.

### 5.1.3. Página Web o Correo electrónico

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	Registrar la	Usuario	Correo	Realizar requerimiento a

	PQRS (Petición, queja o reclamo)		electrónico	través del formato o formulario asignado en la Web para el trámite, o enviar mensaje al correo de Quejas y Reclamos: <a href="mailto:pqrs@uninavarra.edu.co">pqrs@uninavarra.edu.co</a>
<b>2</b>	Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-37 Registro en matriz de PQRS	Se asigna consecutivo y se registra en la información del área para dar inicio al trámite de la PQRS, se hace la clasificación de acuerdo con el motivo de la solicitud y determina si esta procede. En caso de que no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.  El profesional de Calidad Navarrista puede determinar si remite la PQRS a la unidad correspondiente o la atiende directamente de acuerdo con las normas legales e institucionales vigentes.
<b>3</b>	Remitir a la unidad correspondiente para dar respuesta	Profesional de Calidad Navarrista	Correo electrónico	Reenviar el Texto idéntico citado en el requerimiento a través a través de correo electrónico a la persona competente de dar respuesta.  NOTA: Cuando la recepción de la PQRS sea a través de un correo electrónico distinto a <a href="mailto:pqrs@uninavarra.edu.co">pqrs@uninavarra.edu.co</a> se seguirá el procedimiento anterior y se envía directamente al correo establecido con el objeto de consolidar la información e iniciar el trámite.

#### 5.1.4. Buzón de Sugerencias



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
1	Registrar la PQRS	Usuario	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS	Diligenciar formato y depositar en los buzones de sugerencias ubicados en las sedes de la institución.
2	Revisar buzón de sugerencias	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS  AC-FO-35 Acta de apertura de buzones	Revisar al menos una vez a la semana, los buzones de sugerencias y diligenciar el acta de apertura de buzones.  Nota: La apertura será realizada por la persona responsable de las PQRS del área donde esté ubicado el Buzón y si es de su competencia deberá darle el respectivo trámite a las PQRS.
3	Radicar en archivo digital el requerimiento y asignar consecutivo.	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS  AC-FO-37 Matriz de PQRS	Se asigna consecutivo y se registra en la información del área para dar inicio al trámite de la PQRS, se hace la clasificación de acuerdo con el motivo de la solicitud y determina si esta procede. En caso de que no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.  El profesional de Calidad Navarrista puede determinar si remite la PQRS a la unidad correspondiente o la atiende directamente de acuerdo con las normas legales o institucionales vigentes.
4	Remitir a la unidad correspondiente para dar respuesta	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS  Correo	Las PQRS recogidas en el buzón, se deben escanear y enviar a la oficina correspondiente por correo electrónico.

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE USUARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>AC-PR-03</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29-OCT-2021</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>10 de 16</b>

			electrónico	
--	--	--	-------------	--

## 5.2. Trámite de la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
1	Clasificar la PQRS	Usuario	AC-FO-04 Formato para presentar PQRS	<p>Clasificar la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, identificando si corresponde a un asunto estudiantil, asunto misional (admisiones y registro, CINA, proyección social, extensión y/o cooperación internacional) y de apoyo universitario o asuntos administrativos. De acuerdo con la clasificación realizada se deberá identificar la dependencia competente de dar respuesta. (Ver Notas).</p> <p><b>Nota 1:</b> Las Peticiones, Quejas o Reclamos o Sugerencias que sin lugar a duda sean considerados irrespetuosos se clasificarán como improcedentes y se cerrarán inmediatamente sin realizar el trámite correspondiente; pero se guardarán los registros y se radicarán en el archivo digital como evidencia de su naturaleza y como constancia de esta acción.</p> <p><b>Nota 2:</b> En el caso de que sea un Asunto Estudiantil, se debe informar a los estudiantes, que las peticiones, quejas o reclamos estudiantiles relacionados con el desarrollo de la actividad académica, deben ser presentadas según lo establecido en el Reglamento Estudiantil (Pregrado o Posgrado) y será atendida en los términos y plazos fijados por el respectivo Reglamento.</p>

				<p><b>Nota 3:</b> En el caso de que sea un Asunto Administrativo por parte de colaboradores, contratistas, o proveedores, se le informará al profesor o administrativo o contratista o proveedor, que la solicitud será direccionada al responsable del proceso de apoyo o estratégico según corresponda, para que le dé trámite y respuesta, pero dicha solicitud no será tenida en cuenta como una Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia.</p>
2	Iniciar trámite de la PQRS	Profesional de Calidad Navarrista	Correo electrónico	<p>Enviar a través del correo electrónico la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la dependencia o unidad académica o administrativa competente, para que se encargue de dar respuesta al Usuario indicando fecha límite de respuesta.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se debe informar del vencimiento del tiempo para dar respuesta al requerimiento, a la persona competente de dar respuesta, o a sus superiores inmediatos cuando ésta no atienda la solicitud.</p> <p><b>Nota 2:</b> De no dar respuesta al usuario transcurridos cuatro (4) días de la recepción de la PQR'S al día cinco (5) se envía una notificación a través de correo electrónico a la dependencia encargada de dar respuesta a la PQR'S, indicando la fecha límite de respuesta.</p> <p><b>Nota 3:</b> De no dar respuesta</p>

				al usuario dentro del tiempo establecido se envía una notificación mediante correo electrónico a la dependencia encargada de dar respuesta a la PQR'S, indicando los días de retraso en dar respuesta.
		Unidad Académica o Administrativa	AC-FO-08 Reporte de acciones correctivas	Investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de la PQRS.  El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la PQRS.
<b>3</b>	Dar respuesta a la PQRS	Unidad Académica o Administrativa	Respuesta Escrita a PQRS  Correo Electrónico	Dar respuesta al requerimiento de acuerdo con responsabilidades y términos establecidos, de acuerdo con la investigación realizada.
<b>4</b>	Dar cierre a la PQRS	Coordinador de Calidad  Profesional de Calidad Navarrista  Unidad Académica o Administrativa	NA	Realizar el cierre de la PQRS.  <b>Nota:</b> Si el peticionario, quejoso o reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería ejecutar y registrar.
<b>5</b>	Enviar respuesta	Unidad Académica o Administrativa	Respuesta Escrita a PQRS  Correo Electrónico  AC-FO-37 Matriz de PQRS	Enviar respuesta al usuario y copia de ella al área de atención al usuario.  Una vez se envía la respuesta a la PQRS, se registra en el formato AC-FO-37 Seguimiento a PQRS para su seguimiento y control.  <b>Nota 1:</b> La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la petición, queja o reclamo que sea pertinente

				<p>para el interesado o para el personal involucrado, debería comunicárselo tan pronto como se tome.</p> <p><b>Nota 2.</b> Para el caso de las PQRS interpuestas anónimamente: Publicar web y en todo caso en un lugar de acceso al público de la institución por el término de cinco (5) días hábiles, el aviso, con copia íntegra la respuesta, solo cuando se desconozca la información sobre el peticionario o usuario.</p>
<b>6</b>	Organizar archivo digital o físico	Profesional de Calidad Navarrista	<p>Registro en Archivo Digital</p> <p>Archivo físico</p>	<p>Registrar en archivo digital y archivar la documentación de acuerdo con lo establecido (por fecha, asunto, motivo).</p> <p><b>Nota 1:</b> Las Sedes que han implementado formatos de seguimiento a las PQRS, tendrán como registro y evidencia del trámite su formato debidamente diligenciado.</p> <p><b>Nota 2:</b> La gestión de los registros, debe hacerse protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes.</p>

### 5.3. Mantenimiento y Mejora del Proceso de PQRS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	Hacer Seguimiento a Respuestas de Peticiones,	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Profesional de Calidad Navarrista</p>	AC-FO-37 Matriz de PQRS	Clasificar las Quejas, Reclamos y Sugerencias para para identificar problemas, tendencias sistemáticas, recurrentes, de incidencia puntual, y para ayudar a

	Quejas Reclamos y Sugerencias	Coordinador de Calidad  Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-08 Reporte de acciones correctivas	eliminar las causas fundamentales de las quejas.  Solicitar a las dependencias la formulación de acciones correctivas o de mejora, para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRS a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.
2	Formular acciones correctivas o de mejora	Unidad Académica o Administrativa	AC-FO-08 Reporte de acciones correctivas	Formular acciones correctivas o de mejora para eliminar las causas de las PQRS de mayor recurrencia o relevancia.  Se propone que se implementen acciones correctivas después de que se presenten tres (3) o más casos de PQRS iguales o similares en el mes, según el AC-PR-06 Procedimiento de acciones correctivas y de mejora  <b>Nota:</b> Ver procedimiento AC- PR-06 Acciones de Mejora y/o Correctivas.
3	Evaluar el servicio	Profesional de Calidad Navarrista	AC-FO-08 Encuesta de satisfacción  Correo electrónico	Comunicarse con el usuario que presentó la Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida mediante correo electrónico enviando una encuesta.
4	Consolidar y presentar informe	Coordinador de Calidad  Profesional de Calidad Navarrista	Informe PQRS  Correo electrónico	Elabora informe mensual estadístico sobre las Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos y envía copia a todo el personal administrativo.  Así mismo, se hace publicación del informe en la

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE USUARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>AC-PR-03</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29-OCT-2021</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>15 de 16</b>

				página web institucional.
<b>5</b>	Elaborar planes de mejora	Comité de Gestión del Cambio	Acta de reunión  AC-FO-08 Reporte de acciones correctivas	Analizar los informes y, si es necesario, reunir al Comité de Gestión del Cambio para tomar acciones que mejoren los procesos que originaron la Queja o Reclamo.

<b>VERSIÓN:</b>	<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>FIRMA</b>			
<b>NOMBRE</b>	Sergio Andres Castañeda Mendez	Martha Cecilia Abella	Sandra Liliana Navarro Parra
<b>CARGO</b>	Coordinador de Calidad	Vicerrectora de Posgrados	Rectora

#### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
25-OCT-2015	01	Documento inicial.
06-ABR-2016	02	Se modifica la actividad N <sup>o</sup> 7 donde se especifica el número de casos repetidos que deben presentarse para que se implemente una acción correctiva o preventiva.
12-AGO-2018	03	Se modifica la descripción de la Actividad No. 7
10-NOV-2019	04	Se modifican todas las actividades del procedimiento en cuanto a redacción y fondo. Se agrega lo relacionado con la atención del consultorio jurídico
16-SEP-2020	05	Se modifica el Objetivo del procedimiento Se modifican las definiciones de quejas y reclamos en el numeral 3 Se agrega la definición de felicitación Se elimina el numeral 4.6 donde se clasificaba el tipo de solicitud en académica y administrativa. Se modifica el tiempo de respuesta de 15 a 5 días. Se divide la actividad No. 4 en 3 y 4 y se agrega en la actividad No. 4 que por cada PQRS el área correspondiente debe realizar análisis de causas.
08-MAYO-2021	06	Se modifica el objetivo del procedimiento Se agregan las definiciones: Petición de Documentos, reclamante o quejoso. En las generalidades se modifica el 4.1 con Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO 10002:2005): Los siguientes numerales 4.2, 4.3, 4.4 se organizaron por temas: Políticas y Condiciones con Respecto al Procedimiento para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, tiempo de respuesta, respuesta de PQRS, mecanismos de PQRS. La descripción de actividades del numeral 5 se modifica de acuerdo

		con: Recepción de peticiones, quejas y reclamos, Trámite de la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia y Mantenimiento y Mejora del Proceso de PQRS.
29-OCT-2021	07	<p>Se modifica en el N° 5.2 la actividad N°2</p> <p>Se adiciona el Formato AC-FO-17</p> <p>Se modifica en el N° 5.3 la actividad N°2</p> <p>Se especifica cuando una PQRS no se puede contestar en los tiempos establecidos</p> <p>Se adiciona la recepción de PQRS de manera verbal</p> <p>Se elimina el cargo de colaborador de Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>Se modifica la cantidad de casos para realizar análisis de causas</p>

COPIA CONTROLADA