

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

**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. 1366 del 04 de enero de 2016

Con el siguiente instructivo, el petionario 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) Comunidades

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

- (2) Canales de atención
- (3) Enlaces rápidos por “Trámites y Servicios” o por el pie del portal en “Quejas y Reclamos”.



Imagen 1

Ingresando a las distintas Comunidades, 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:

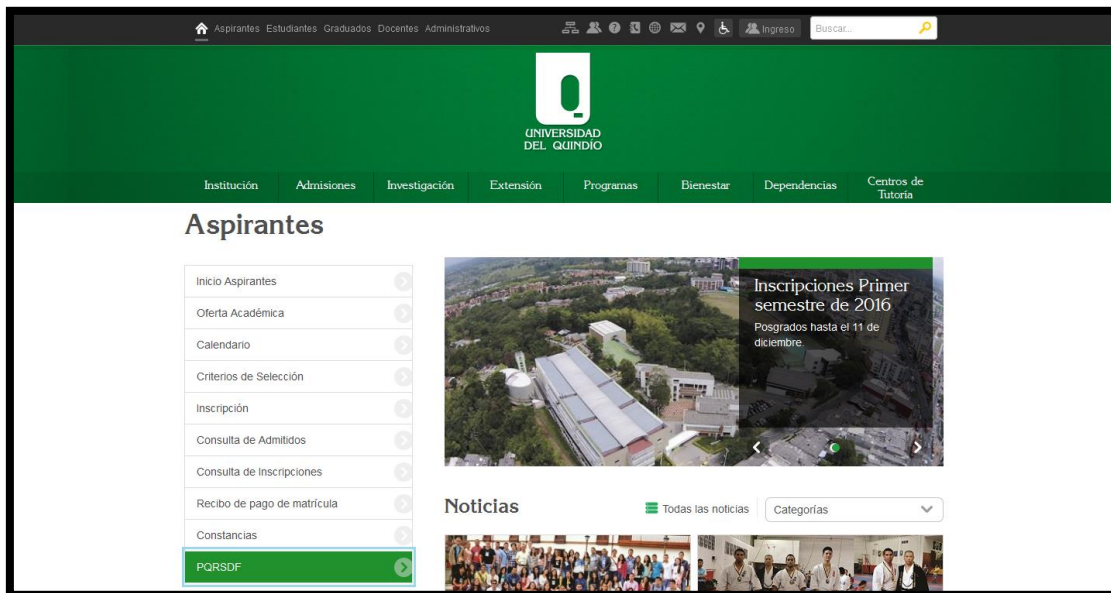


Imagen 2

Por la opción Canales de atención le aparecerá la siguiente ventana, donde deberá seleccionar la opción Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, como se muestra a continuación:

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL



Imagen 3

Por la opción de Trámites y Servicios, en la parte inferior del portal de la Universidad, o por el pie del portal en “Quejas y Reclamos”, como se muestra en la siguiente imagen:

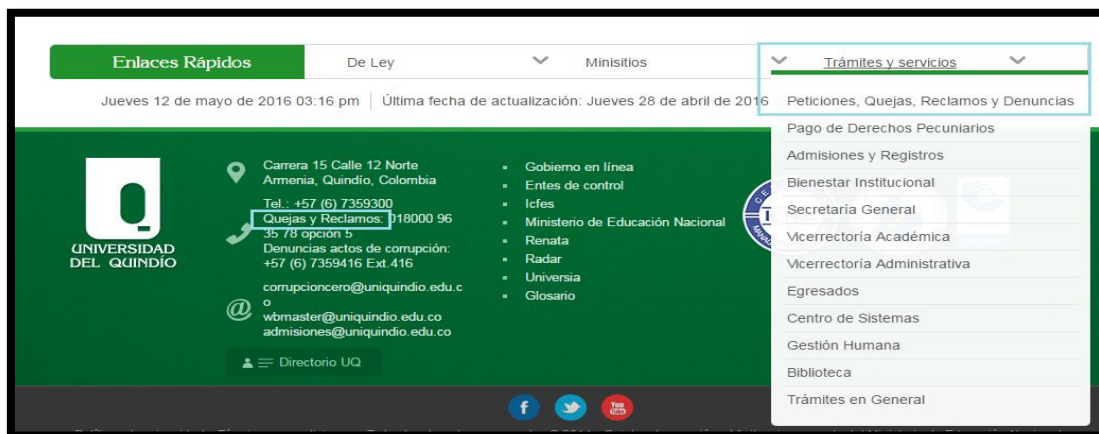


Imagen 4

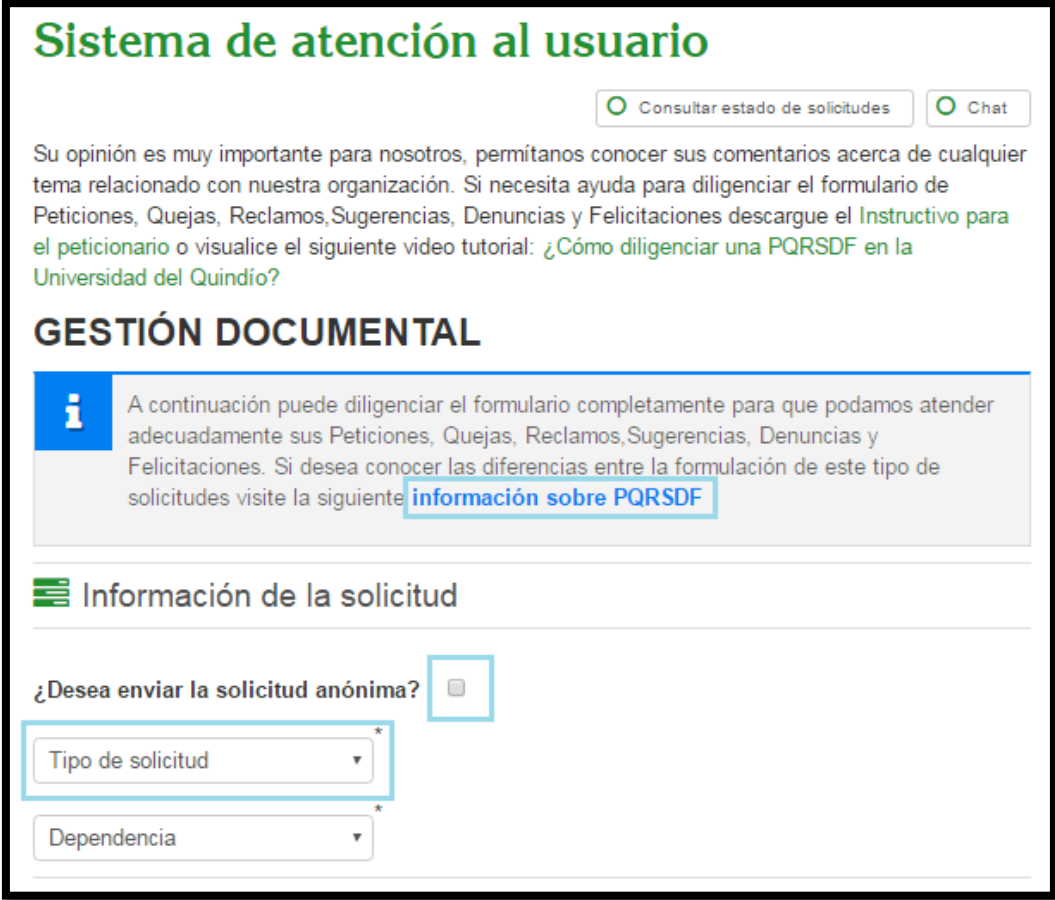
Al acceder por cualquiera de los enlaces anteriormente nombrados, lo llevará directo al formulario de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, deberá llenar los campos señalados con el símbolo (*) por ser obligatorios y de vital importancia para darle trámite a su requerimiento.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

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

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.



Sistema de atención al usuario

[Consultar estado de solicitudes](#) [Chat](#)

Su opinión es muy importante para nosotros, permítanos conocer sus comentarios acerca de cualquier tema relacionado con nuestra organización. Si necesita ayuda para diligenciar el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones descargue el [Instructivo para el peticionario](#) o visualice el siguiente video tutorial: [¿Cómo diligenciar una PQRSDF en la Universidad del Quindío?](#)

GESTIÓN DOCUMENTAL

i A continuación puede diligenciar el formulario completamente para que podamos atender adecuadamente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Si desea conocer las diferencias entre la formulación de este tipo de solicitudes visite la siguiente [información sobre PQRSDF](#)

Información de la solicitud

¿Desea enviar la solicitud anónima? ☐

Tipo de solicitud *

Dependencia *

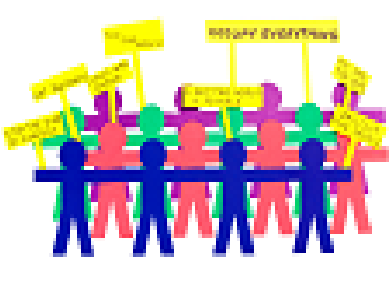
Imagen 5

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

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".

	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.
	Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servidor público.
	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.

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL



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.



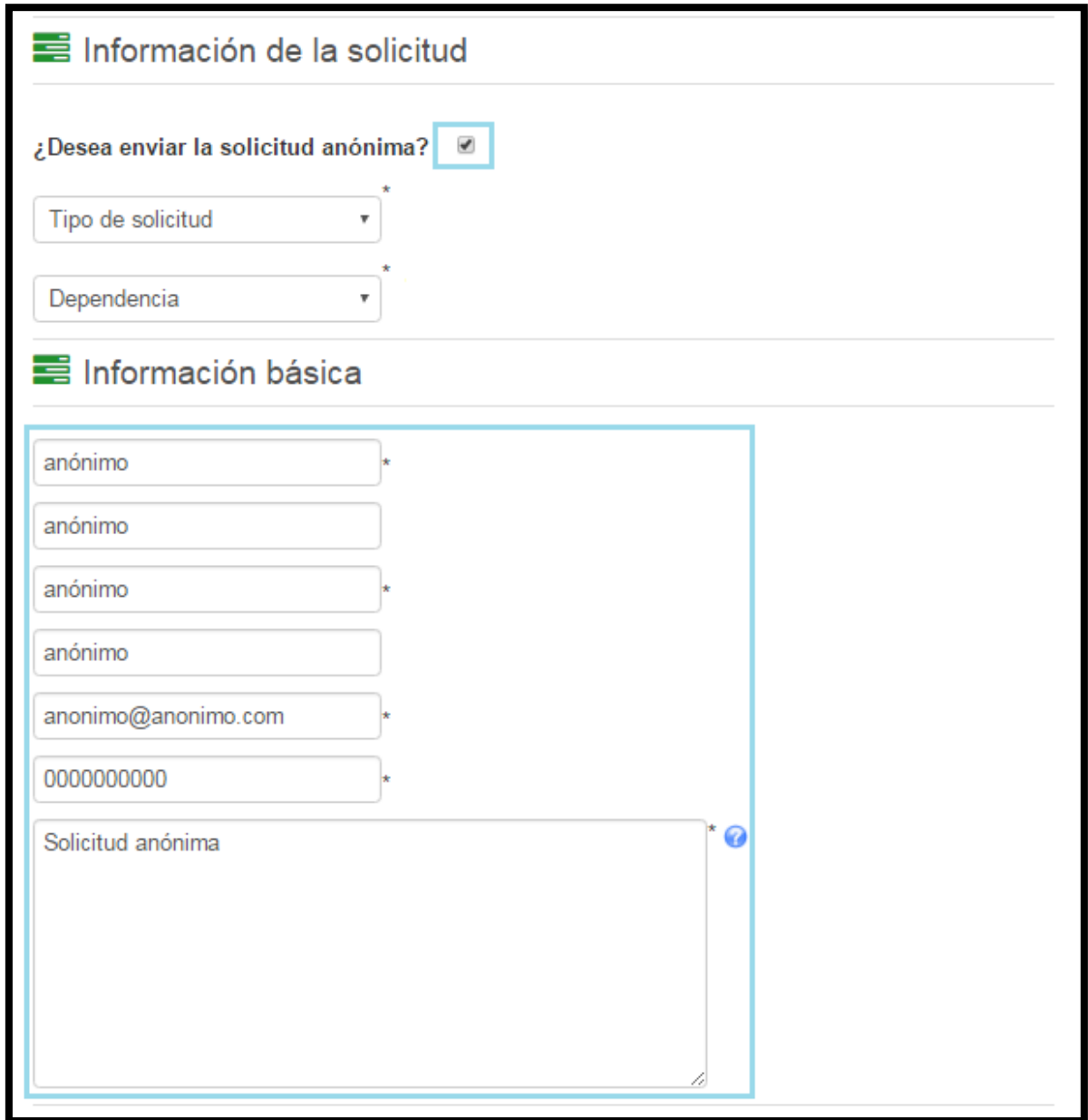
Felicitación: Exaltación para funcionario, docentes y/o institución por su buena labor ante los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios.

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Nota: Señor Ciudadano, si decide instaurar su solicitud de manera anónima, los campos de información básica se le completaran automáticamente como se muestra a continuación (ver Imagen 6), si no suministra un correo electrónico su respuesta será dada por edicto y publicado en cartelera de la oficina responsable de dar respuesta.



Información de la solicitud

¿Desea enviar la solicitud anónima? ☒

Tipo de solicitud *

Dependencia *

Información básica

anónimo *

anónimo

anónimo *

anónimo

anonimo@anonimo.com *

0000000000 *

Solicitud anónima *

Imagen 6

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

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



Información básica

Alejandra *

Segundo Nombre

Giraldo *

Marulanda

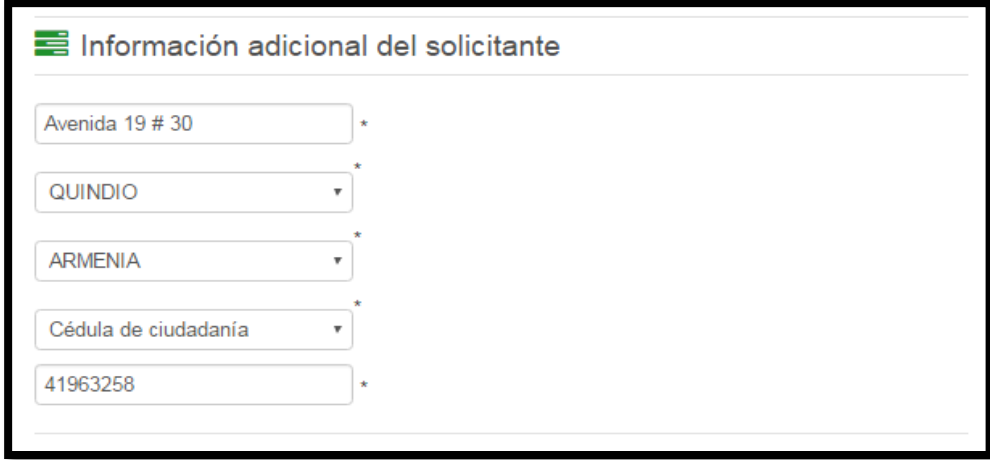
agmarulanda@yahoo.es *

7359300 *

Respetuosamente me permito solicitar información sobre el proceso de inscripciones para el segundo semestre de 2016. *

De antemano agradezco la atención prestada.

Imagen 7



Información adicional del solicitante

Avenida 19 # 30 *

QUINDIO *

ARMENIA *

Cédula de ciudadanía *

41963258 *

Imagen 8

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

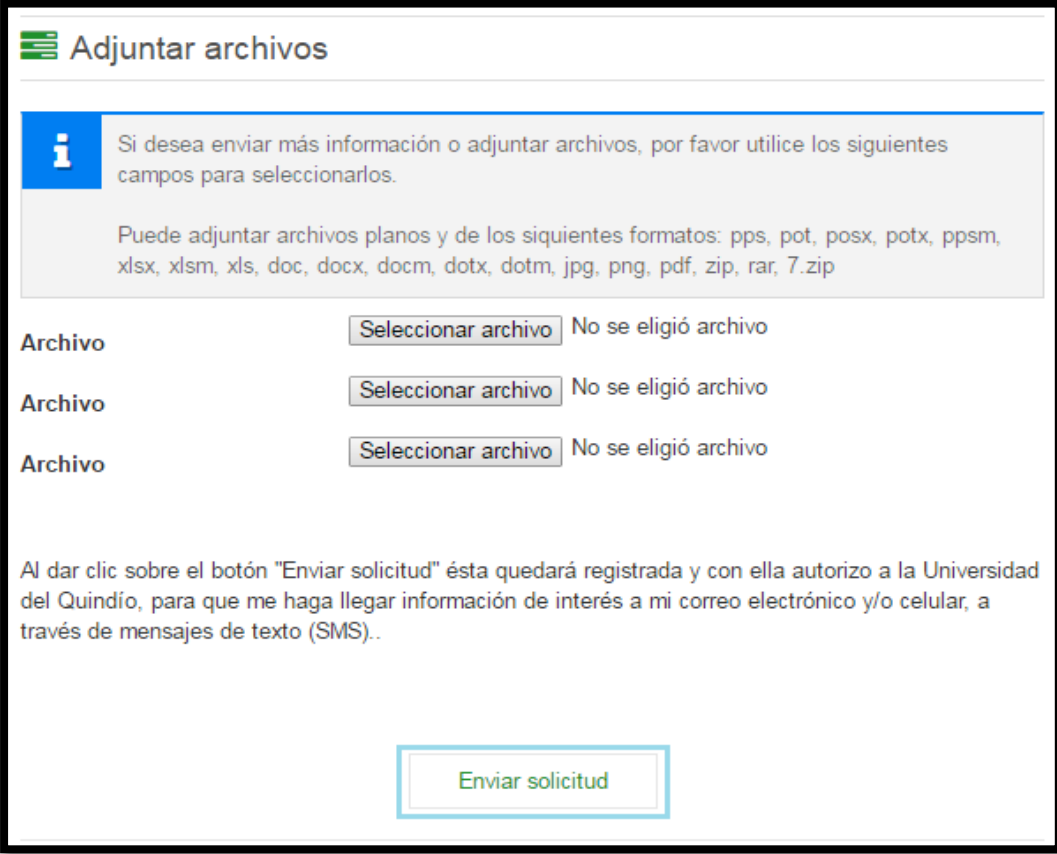


Imagen 9

Posteriormente dar clic sobre el botón “Enviar Solicitud”.

Inmediatamente realice el envío de la solicitud, aparecerá un mensaje confirmando que su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF” ha sido enviada para su gestión o consulta. Ver Imagen 10.

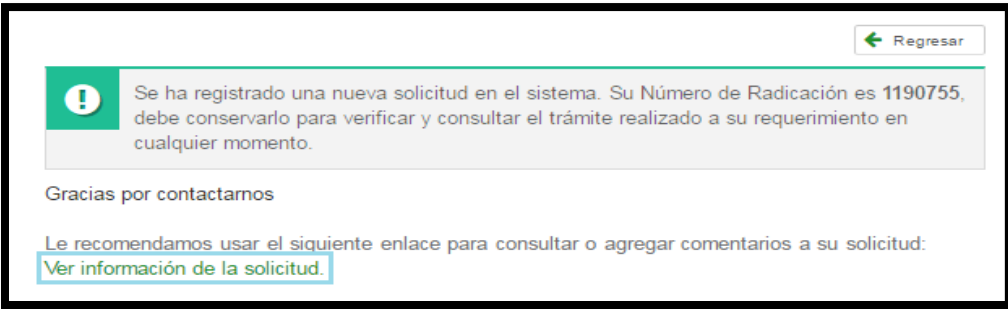


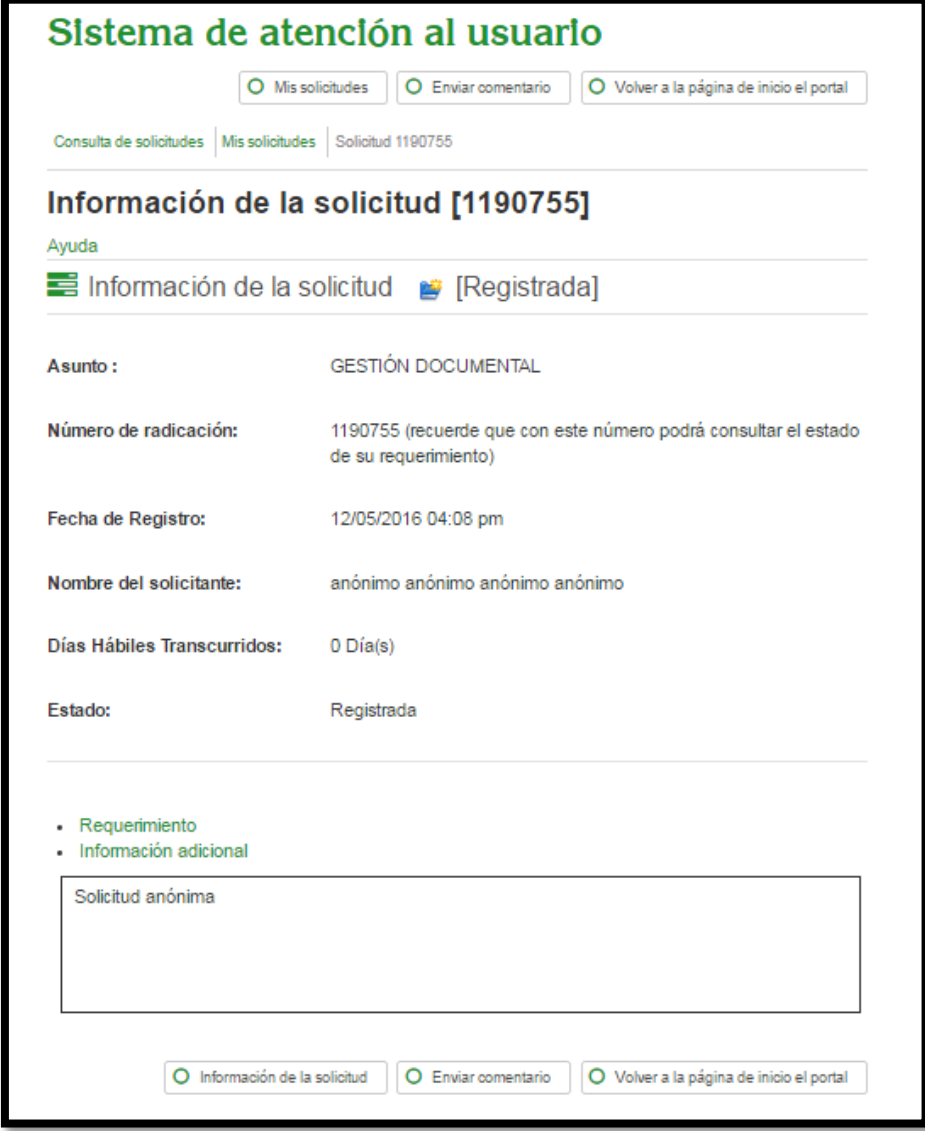
Imagen 10

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Si desea ver información detallada de la solicitud instaurada puede dar clic en la opción Ver Información detallada. Ver Imagen 10.



Sistema de atención al usuario

[Mis solicitudes](#) [Enviar comentario](#) [Volver a la página de inicio el portal](#)

[Consulta de solicitudes](#) | [Mis solicitudes](#) | Solicitud 1190755

Información de la solicitud [1190755]

[Ayuda](#)

 Información de la solicitud  [Registrada]

Asunto : GESTIÓN DOCUMENTAL

Número de radicación: 1190755 (recuerde que con este número podrá consultar el estado de su requerimiento)

Fecha de Registro: 12/05/2016 04:08 pm

Nombre del solicitante: anónimo anónimo anónimo anónimo

Días Hábiles Transcurridos: 0 Día(s)

Estado: Registrada

- [Requerimiento](#)
- [Información adicional](#)

Solicitud anónima

[Información de la solicitud](#) [Enviar comentario](#) [Volver a la página de inicio el portal](#)

Imagen 11

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 12

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Como instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

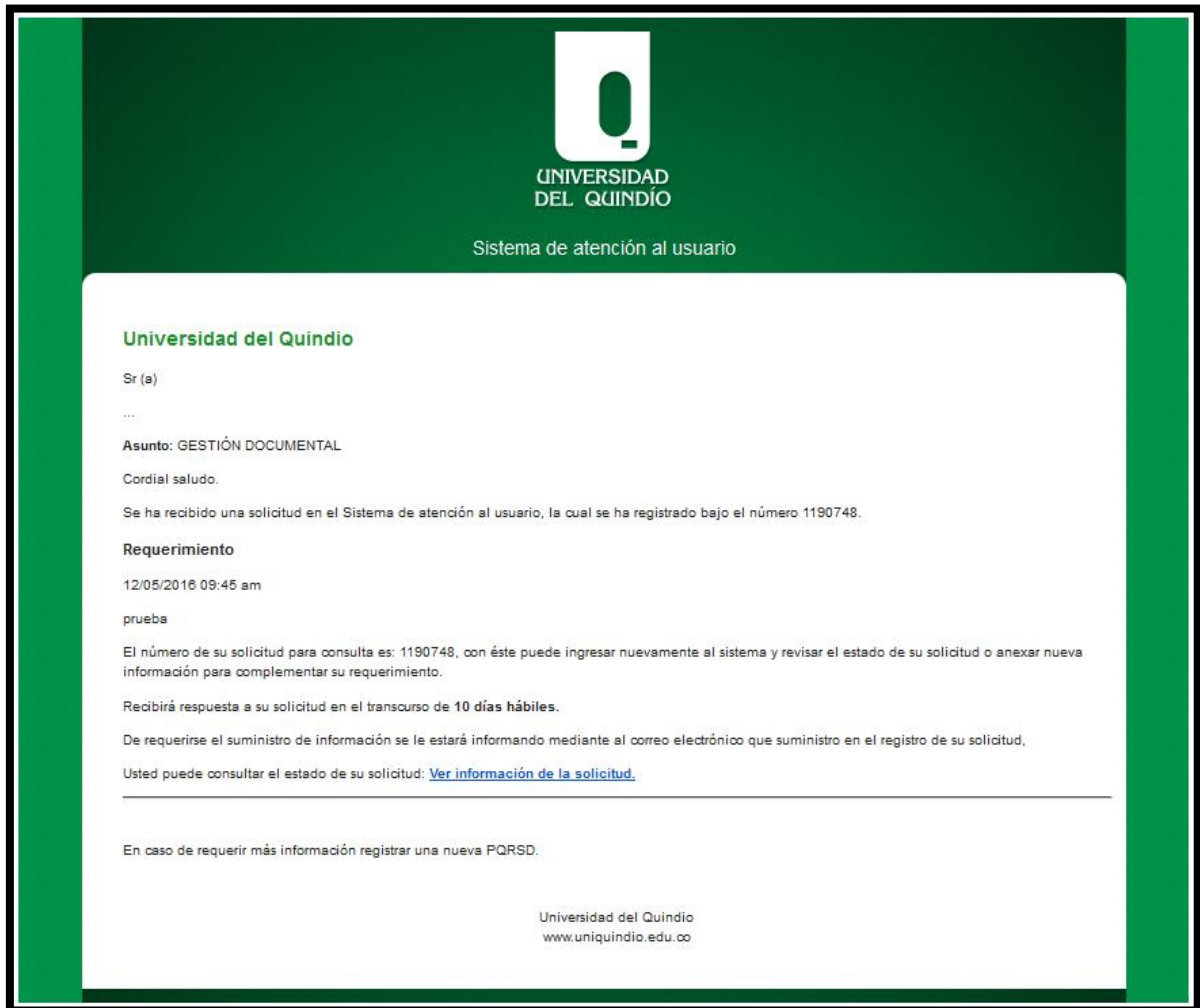


Imagen 12

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

Línea gratuita: 018000963578,

Línea Denuncias Actos de Corrupción: +57(6)7359416 o al +57(6)7359300 ext. 416

Sede Armenia: carrera 15 Calle 12 N Armenia (Q.), Área de Gestión Documental. Bloque Administrativo 1. Teléfono +57(6) 7359300 opción 5

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