	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>				
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Documento R-SG-ARC-007	Código 17-05-2018	Fecha 17-05-2018	Revisión D
	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Dependencia	Aprobado SECRETARIO GENERAL		Pág. 1(16)

1. NOMBRE	2. PROCESO
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	SECRETARÍA GENERAL

**3. OBJETIVO:** Establecer las actividades necesarias para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de hechos de corrupción presentadas por las partes interesadas ante la prestación de los servicios que ofrece la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.


**4. ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la recepción y radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia de hechos de corrupción, y finaliza con el seguimiento a las acciones preventivas o correctivas para las quejas o reclamos.

**5. RESPONSABLE:** Secretario General


**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

- **Anónimo:** Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.
- **Avocar:** Acción y efecto de conocer determinado asunto.
- **CPACA:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.
- **Cliente:** Persona o institución que recibe un bien o un servicio.
- **Competencia:** Atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer o avocar un asunto.
- **Comunidad educativa:** Conformada por estudiantes, docentes, padres de familia, alumnos egresados, directivos y funcionarios administrativos.
- **Consulta:** Lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
Dependencia	Aprobado	Pág.		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	SECRETARIO GENERAL	2(16)		

- **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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Denuncia de hechos de corrupción:** Denuncia sobre posibles hechos de corrupción cometidos por servidores públicos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- **Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.
- **En interés general:** Acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos.
- **En interés particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado de satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **Información:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que ayudan a la Institución a mejorar la prestación de los servicios.
- **Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso.
- **Partes interesadas:** Persona, grupo u organización, que tenga directa o indirecta participación en una empresa; y se afecte o beneficie con las decisiones tomadas por la misma.
- **Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Petición de consultas:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica,

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
Dependencia	Aprobado	Pág.		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	SECRETARIO GENERAL	3(16)		

pública o privada, a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

- **Petición de documentación:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la institución.
- **Petición de información:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la institución.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Pronta resolución:** Acción o efecto de dar solución a un problema o conflicto en un determinado tiempo.
- **Protección de la reserva documental:** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley, en especial las consagradas en el artículo 24 de la ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo).
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamante o quejoso:** Persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.
- **Reclamo:** 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.
- **Recurso de apelación:** Debe ser presentado ante el mismo funcionario que expidió el acto que tomó la decisión; y se surte ante el superior jerárquico de este para que lo aclare, modifique o revoque. Es un recurso obligatorio, por lo cual, debe proponerse para que quede agotada la vía gubernativa.


	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SECRETARIO GENERAL		4(16)	

- **Recurso de reposición:** Deberá interponerse ante el mismo funcionario que expidió el acto para que lo modifique, aclare adicione o revoque, tiene carácter facultativo.
- **Respuesta de fondo:** Resolución de todas y cada una de las pretensiones del quejoso.
- **Sanción disciplinaria:** Consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado. La falta de atención a las peticiones de que trata este procedimiento, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del C. C. A. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes; se tipifica como falta gravísima de conformidad con la Ley 734 de 2002.
- **Servidores públicos:** La Constitución Política de Colombia en su artículo 123 establece que: “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente o por servicios”.
- **Sistema PQRS:** Software diseñado por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, que se ha dispuesto a la comunidad en general, para reportar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de hechos de corrupción; este sistema de información permite, además, atender , tramitar y hacer seguimiento a dichas solicitudes.
- **Solicitud:** Pretensión o petición presentada de manera verbal, escrita o por medio electrónico.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.


## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o	Auxiliar Administrativo	F-SG-ARC-005 Formato




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
Dependencia	Aprobado	Pág.		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	SECRETARIO GENERAL	5(16)		


	<p>denuncias de hechos de corrupción. Estas solicitudes pueden ser reportadas a través de los siguientes canales de atención:</p> <p>a. <b>Personalmente</b>, por escrito o verbalmente (se reciben en la oficina de ventanilla única y se registran en el Sistema PQRS).</p> <p>b. Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud (se debe registrar en el Sistema PQRS).</p> <p>c. Correo físico, electrónico o postal (la solicitud debe incluir el formato Presentación PQRS)</p> <p>d. Portal web de la institución: <a href="http://www.ufpso.edu.co">www.ufpso.edu.co</a>, en el menú principal, seleccionar <i>Atención al ciudadano</i>, hacer clic en <i>PQRS</i>, luego, dar clic sobre el botón <i>Registrar solicitud</i>.</p> <p><b>NOTA:</b> Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones requeridas por la ley, se le debe indicar al peticionario las que falten, si este insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los documentos faltantes.</p> <p>Cuando la solicitud es recibida por medio del Sistema PQRS, se debe notificar al peticionario ya sea por vía telefónica o correo electrónico.</p>	de PQRS	<p>presentación PQRS</p> <p>Sistema PQRS</p>
2	<p>Evaluación y clasificación de la solicitud dependiendo de la naturaleza y procesos involucrados.</p> <p>Se debe tener en cuenta:</p>	Auxiliar Administrativo de PQRS	F-SG-ARC-009 Formato registro de PQRS

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SECRETARIO GENERAL		6(16)	

<p><b>a.</b> El tipo de usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativo</li> <li>• Docente</li> <li>• Estudiante</li> <li>• Egresado</li> <li>• Particular</li> </ul> <p><b>b.</b> Evaluar el objeto y tipo de solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición: consulta, de documentación o de información.</li> <li>• Queja</li> <li>• Reclamo</li> <li>• Sugerencia</li> <li>• Felicitación</li> <li>• Denuncia de hechos de corrupción</li> </ul> <p>- Cuando existan peticiones incompletas, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que en el término máximo de un (1) mes complete la petición, Ley 1755 del 2015 artículo 17. Transcurrido este término sin que se complete la petición, se entiende que el peticionario ha desistido tácitamente de ello.</p> <p>- Cuando se identifiquen peticiones irrespetuosas, éstas se deben rechazar e informar al peticionario el motivo del rechazo.</p> <p>- Cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se le devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes el objeto de la solicitud; en caso de que la misma no sea corregida, se archivará.</p> <p>- Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, se le remite la respuesta anterior dada a casos similares.</p>	
--	--


	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SECRETARIO GENERAL		7(16)	

	<p><b>c.</b> Cuando las solicitudes son de carácter anónimo estas deben contener todos los datos solicitados por el Sistema PQRS; a este tipo de solicitudes internamente se les asignará un código con el cual se identificará para realizar el trámite correspondiente de manera que a la información personal se le dará trato confidencial.</p> <p><b>d.</b> Definir el término para resolver la solicitud, el cual cuenta desde el día siguiente a la radicación de la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Petición de consultas:</b> 30 días hábiles.</li> <li>• <b>Petición de documentación:</b> 10 días hábiles.</li> <li>• <b>Petición de información:</b> 10 días hábiles.</li> <li>• <b>Queja:</b> 15 días hábiles.</li> <li>• <b>Reclamos:</b> 15 días hábiles.</li> <li>• <b>Sugerencia:</b> 15 días hábiles.</li> <li>• <b>Felicitación:</b> En este caso el aplicativo de PQRS le envía un correo de agradecimiento.</li> <li>• <b>Denuncia de hechos de corrupción:</b> la Oficina Jurídica determinará el tiempo para dar respuesta de conformidad con las normas que rigen la materia.</li> </ul>		
<b>3</b>	<p>Remitir la solicitud al responsable del proceso, a quien le aplique el objeto de la solicitud, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, especificando la fecha máxima para generar respuesta.</p> <p>Cuando sean quejas disciplinarias, la competencia se designará con relación a la calidad del sujeto disciplinable, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, el competente es el <b>Comité Disciplinario UFPS Ocaña.</b></li> </ul>	<p>Auxiliar Administrativo de PQRS</p> <p>Responsable del proceso</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>F-SG-ARC-005</p> <p>Formato presentación PQRS</p>


	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-ARC-007</b>	<b>17-05-2018</b>	<b>D</b>
Dependencia	Aprobado	Pág.		
<b>ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>	<b>8(16)</b>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Particulares, el competente es <b>el superior jerárquico del disciplinado.</b></li> <li>- Estudiantes, el competente es <b>el Subdirector académico o el director del plan de estudios</b> y se informará al peticionario el canal de comunicación a utilizar.</li> </ul> <p>Cuando el objeto de la solicitud sea por acoso laboral, estas serán tratadas por medio del Comité de Convivencia Laboral de la UFPS Ocaña.</p> <p>Cuando sean denuncias de hechos de corrupción, estas serán dirigidas a la Oficina Jurídica para ser tratadas por los asesores jurídicos.</p>		
<b>4</b>	<p>Identificar y evaluar la causa que dio origen al hecho reportado.</p> <p>El responsable del proceso debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando la solicitud no sea de su competencia se deberá remitir inmediatamente al encargado del procedimiento de PQRS.</li> <li>- Inhibirse de adelantar el trámite disciplinario por considerar la queja temeraria o de mala fe.</li> <li>- Si es procedente, actuar según lo descrito en el paso 5.</li> </ul> <p>Se considera que ha existido temeridad o mala fe, en los siguientes casos:</p> <p>a. Cuando se manifiesta la carencia de</p>	Responsable del proceso	




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SECRETARIO GENERAL		9(16)	


	<p>fundamento legal de la denuncia, recurso o cualquier otra petición formulada dentro de la actuación procesal.</p> <p>b. Cuando a sabiendas se alleguen a hechos contrarios a la realidad.</p> <p>c. Cuando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos.</p> <p>d. Para el caso de quejas por clientes internos (funcionarios administrativos y/o docentes), se deberá analizar por parte del responsable del proceso, el objetivo de la solicitud con relación al impacto para la mejora del servicio. Si no es procedente, se informará al peticionario los demás canales internos de comunicación para remitir sus solicitudes.</p> <p><b>NOTA:</b> Lo anterior, también se aplica en aquellos casos en donde se interponen quejas anónimas sin fundamento factico ni jurídico (no existe certeza de su credibilidad), sin establecer las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedió el hecho reprochable disciplinariamente; además no contiene prueba sumaria que permita adelantar el proceso disciplinario respectivo.</p>		
<b>5</b>	Análisis y valoración de la solicitud, definiendo la acción a implementar.	Responsable del proceso	
<b>6</b>	<p>Emitir respuesta a la solicitud a través del Sistema PQRS y enviarla al funcionario encargado del trámite de PQRS dos (2) días antes de su vencimiento.</p> <p>- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada.</p>	<p>Responsable del proceso</p> <p>Auxiliar Administrativo de PQRS</p>	<p>F-SG-ARC-007</p> <p>Formato de respuesta a las PQRS</p>

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
Dependencia	Aprobado	Pág.		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	SECRETARIO GENERAL	10(16)		


<ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados.</li> <li>- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.</li> </ul> <p>En el caso de las quejas y reclamos se deben diligenciar campos obligatorios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de causas de la queja o reclamo</li> <li>- Acciones a emprender</li> <li>- Tipo de acción (Correctiva/Preventiva)</li> <li>- Medios de Verificación</li> <li>- Fecha de implementación</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Cuando por razones excepcionales no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario debe informar a través del correo electrónico al encargado del trámite de PQRS, dos días antes del vencimiento del término los motivos de la demora y el plazo razonable en que dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Una vez informado lo anterior, el encargado del trámite de las PQRS le comunicará al usuario a través de correo electrónico, los motivos de la demora y la fecha en la cual se le dará respuesta.</p>		<p>F-SG-ARC-012 Formato de seguimiento a quejas y reclamos</p>
---	--	--

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D
Dependencia	Aprobado	Pág.		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	SECRETARIO GENERAL	11(16)		

<b>7</b>	<p>Enviar la respuesta a través del Sistema PQRS.</p> <p>El Auxiliar Administrativo de las PQRS verificará que la decisión adoptada por el líder o funcionario involucrado contenga lo siguiente:</p> <p>Que la respuesta emitida se realice en el tiempo establecido y que esta contenga una solución o aclaración al objeto de la solicitud.</p> <p>Una vez verificado lo anterior, se procede a:</p> <p><b>Notificar la respuesta al peticionario.</b> (Como indicador de efectividad). Y verificar la percepción del cliente a la respuesta recibida.</p>	<p>Auxiliar Administrativo de PQRS</p> <p>Responsable del proceso</p>	<p>F-SG-ARC-007 Formato de respuesta a las PQRS</p> <p>F-SG-ARC-009 Formato registro de PQRS</p>
<b>8</b>	<p>Los peticionarios deben realizar una encuesta de satisfacción, la cual es enviada junto con la respuesta.</p> <p>Los campos que deben ser diligenciados por el peticionario en la encuesta de satisfacción son los siguientes:</p> <p>LA RESPUESTA RECIBIDA DA SOLUCIÓN A SU PQRS:</p> <p>SI___ NO___</p> <p>Si su respuesta es negativa por favor indique las razones:</p> <p>_____</p> <p>EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA ES:</p> <p>Muy satisfecho ___ Satisfecho ___</p> <p>Medianamente satisfecho __ Insatisfecho __</p>	<p>Peticionario</p> <p>Auxiliar Administrativo de PQRS</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p>

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-ARC-007</b>	<b>17-05-2018</b>	<b>D</b>
Dependencia	Aprobado	Pág.		
<b>ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>	<b>12(16)</b> )		

	<p>Cuando la respuesta a la encuesta de una queja o reclamo es insatisfactoria, el encargado del procedimiento de PQRS realizará un seguimiento a las acciones correctivas o preventivas descritas en la respuesta, con el fin de que sea resuelta de manera efectiva y dejará registro del seguimiento.</p> <p>Cuando el peticionario no diligencie la encuesta de satisfacción dentro de los 30 días siguientes a la entrega de la respuesta, esta será cerrada y se registrará en el Sistema PQRS como encuesta no respondida.</p>		
<b>9</b>	<p>Realizar seguimiento semestral a la implementación de las acciones a emprender definidas en las respuestas de las quejas y reclamos, con el fin de verificar la efectividad de los resultados. Para lo cual se deberá concertar con el responsable del proceso que le corresponde ejecutar la acción de mejoramiento generada de la PQRS y registrar su avance o culminación.</p>	Auxiliar Administrativo de PQRS	F-SG-ARC-012 Formato de seguimiento a quejas y reclamos
<b>10</b>	<p>Elaboración del informe semestral y anual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de hechos de corrupción atendidas. El cual se publicará en la página web institucional.</p> <p>Los informes se remitirán a la oficina de Control Interno y al proceso del Sistema Integrado de Gestión para ser incluidos en el informe de revisión por la dirección.</p> <p>Los resultados arrojados serán presentados en la revisión por la dirección.</p> <p>Se notificará semestralmente a la oficina de Control Interno, para los fines pertinentes,</p>	Auxiliar Administrativo de PQRS	F-SG-ARC-009 Formato registro de PQRS  F-SG-ARC-012 Formato de seguimiento a quejas y reclamos  Informe

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D	
Dependencia	Aprobado	Pág.		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	SECRETARIO GENERAL	13(16)		)

<p>sobre las siguientes situaciones:  Respuestas incompletas, respuestas que no resuelvan la PQRS, cuando no se diseñan acciones correctivas, preventivas y de mejora, cuando no se evidencia avance en el seguimiento, cuando se excedan los tiempos de respuesta y cuando se incumpla el procedimiento o la normatividad aplicable.</p>		
---	--	--

## 8. DOCUMENTOS REFERENCIALES:

### MARCO CONSTITUCIONAL

Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 23, 74, 209 y 270.

### MARCO LEGAL

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1437 de 2011(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Artículos 3, 4, 7-46, 53-84


Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Artículo 73, 76.

Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC -, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

### MARCO REGLAMENTARIO

Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y se implementa las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<small>Documento</small> <b>R-SG-ARC-007</b>	<small>Código</small> <b>17-05-2018</b>	<small>Fecha</small> <b>17-05-2018</b>
<b>ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	<small>Dependencia</small>	<small>Aprobado</small> <b>SECRETARIO GENERAL</b>		<small>Pág.</small> <b>14(16)</b>

de Atención al Ciudadano.

Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Decreto - Ley "Antitrámites", artículos 4, 12, 13 y 14.

Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015.

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano- versión 2

Acuerdo No. 029 de 1994 (Estatuto General).

Acuerdo No. 065 de 2006 (Reglamento Estudiantil).

Acuerdo No. 126 de 1994 (Estructura Orgánica).

Acuerdo No. 084 1995 (Estructura UFPS Ocaña).

Acuerdo No. 096 de 1996 (Estatuto Docente Universitario).

Manual de Funciones y Competencias Laborales.

NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Resolución No. 0205 de 2015, por la cual se deroga la resolución No. 0212 del 9 de mayo de 2011 y se modifica el comité de convivencia laboral de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

NTC-ISO 10002:2005 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

## 9. ANEXOS

Formato presentación PQRS F-SG-ARC-005

Formato de respuesta a las PQRS F-SG-ARC-007


Formato de Registro de PQRS F-SG-ARC-009

Formato de seguimiento a quejas y reclamos F-SG-ARC-012


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>MARIA ELVIRA QUINTERO</b> AUXILIAR ADMINISTRATIVO PQRS	<b>YURLEY CONSTANZA MEDINA CÁRDENAS</b> LÍDER SIG	<b>BLANCA MERY VELASCO BURGOS</b> LÍDER DEL PROCESO

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN	ACTUALIZÓ
03-05-2013	Creación del documento en el proceso de Secretaria General, modificando el procedimiento de Tratamiento a la PQRS del	A	DECCY ARIAS



	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-ARC-007</b>	<b>17-05-2018</b>	<b>D</b>
Dependencia	Aprobado	Pág.		
<b>ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>	<b>15(16)</b> )		

	Sistema integrado de Gestión y atendiendo lo establecido en el Decreto 2641 de 2012.		RODRIGUEZ FREDDY JOSE PAEZ SARMIENTO
20-04-2016	<p>En el objetivo se eliminan las palabras “clientes internos y externos”</p> <p>En las definiciones se incluyen los conceptos de: corrupción, CPACA Petición de consultas, Petición de documentación y Petición de información</p> <p>En la actividad 2 se incluyó el artículo 17 de la ley 1755 del 2015 y la forma para dar respuesta a las felicitaciones.</p> <p>En la actividad 3 se incluyó el trámite de denuncias de hechos de corrupción</p> <p>En la actividad 5 se eliminan las acciones a implementar</p> <p>En la actividad 7 se eliminan los conceptos de: pronta resolución y respuesta de fondo</p> <p>Modificación de toda la actividad 8</p> <p>En la actividad 9 se elimina el Sistema integrado de gestión y en la actividad 10 se incluyen las actividades de revisión por la dirección</p> <p>Eliminación de toda la actividad 11</p> <p>Actualización de los documentos referenciales</p> <p>En anexos se elimina el formato seguimiento y evaluación a la mejora continua F-CI-CIN-020.</p>	B	NELLY CECILIA FORGIONY MENESES
12-10-2017	<p>Actualización de definiciones.</p> <p>Actualización de los canales de atención en la actividad 1</p> <p>Actualización de las respuestas a las felicitaciones y del registro en actividad la 2</p> <p>En la actividad 6 se incluye como deben ser las respuestas</p> <p>En la actividad 8 se incluye los datos que contiene la encuesta de satisfacción</p> <p>Actualización de la actividad 9 y 10</p> <p>Actualización del marco referencias y los anexos.</p>	C	CLAUDIA MARCELA PEREZ QUINTERO

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	R-SG-ARC-007	17-05-2018	D	
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SECRETARIO GENERAL		16(16)	)

17-05-2018	<p>En el alcance se especifica que este finaliza con el seguimiento a las acciones preventivas o correctivas de las quejas y reclamos.</p> <p>En las actividades 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 y 10 en la columna de responsable se cambian la palabra encargado del procedimiento de PQRS por Auxiliar Administrativo de PQRS.</p> <p>En la actividad 6 se incluye los campos obligatorios a diligenciar para el caso de las quejas y reclamos y en la columna de registro se agrega el formato de Seguimiento a quejas y reclamos.</p> <p>En la actividad 8 se aclara que el seguimiento a las encuestas insatisfactorias se realiza a las quejas y reclamos.</p> <p>En la actividad 9 en la columna de registro se cambia el formato F-SG-ARC-009 formato de Registro de PQRS por el formato de seguimiento a quejas y reclamos F-SG-ARC-012 y se aclara que el seguimiento se realizará a las quejas y reclamos.</p> <p>En la actividad 10 se agrega que se debe informar a Control Interno las dependencias que no apliquen las acciones de mejora y se adiciona que se debe publicar tanto el informe semestral como el anual.</p> <p>En la actividad 10 en la columna de registro se agrega el formato de seguimiento a quejas y reclamos F-SG-ARC-012. En el marco reglamentario se incluye la NTC-ISO 10002 de 2005.</p> <p>En anexos se agrega el formato de seguimiento a quejas y reclamos F-SG-ARC-012.</p>	D	MARIA ELVIRA QUINTERO
------------	--	---	-----------------------