



**PROCEDIMIENTO FPQRS
UNISANPABLO**

Abril 2024

PROCEDIMIENTO FPQRS

“Cristo Maestro, Camino, Verdad y Vida”

PROCEDIMIENTO FPQRS UNISANPABLO

1. OBJETIVO

Realizar la identificación, recepción, gestión y respuesta oportuna, de las peticiones, quejas o reclamos radicados por parte de los usuarios o partes interesadas de UNISANPABLO.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos, servicios, direcciones académicas y áreas administrativas de UNISANPABLO, inicia con la información que se brinda para orientar los canales de recepción, continua con la recepción y gestión, y finaliza con el trámite de respuesta de los encargados de dar solución a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias radicadas.

3. PROCEDIMIENTO

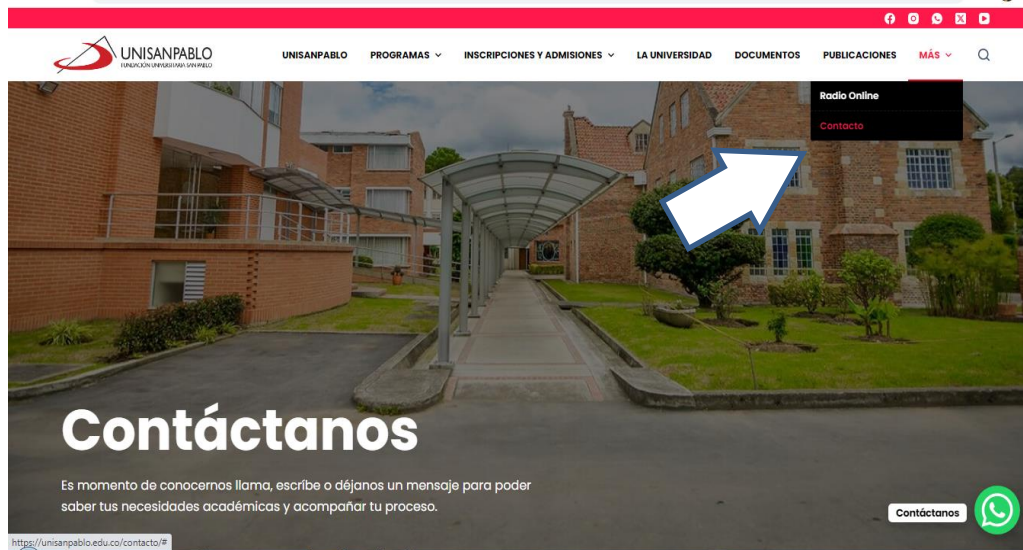
UNISANPABLO, dentro de su misión institucional, plantea la práctica docente responsable, la acción transformadora de la proyección social, la formación de profesionales idóneos y la participación en la construcción de una sociedad justa y solidaria, aspectos que orientan la oferta del servicio, enfocados en la promesa de valor de educar, por tanto, reconoce e identifica la importancia de la retroalimentación constante de usuarios del servicio y partes interesadas, como elemento fundamental para la mejora de sus procesos.

Las PQR (Peticiones, Quejas o Reclamos) pueden ser presentadas por cualquier usuario de la comunidad académica y /o sus partes interesadas. Es un mecanismo de retroalimentación importante para sensibilizar a todos los niveles administrativos, académicos sobre la percepción de los servicios prestados por parte de la universidad, lo que permite disponer de las acciones correspondientes para su atención, tratamiento y respuesta de manera oportuna, diligente y pertinente.

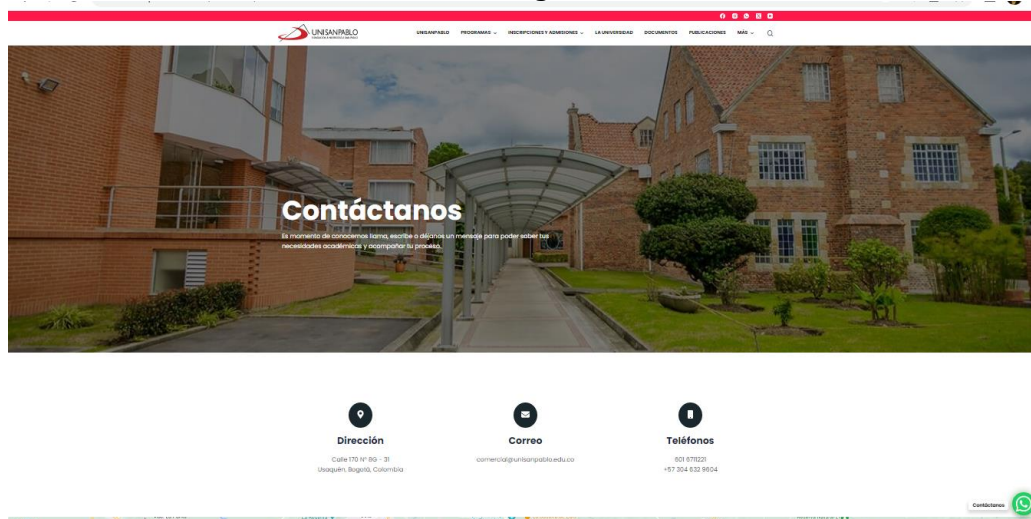
A continuación, se relaciona el procedimiento a seguir para atender FPQRS:

Para recepcionar las solicitudes de peticiones, quejas o reclamos, se encuentran relacionados en la pestaña de contacto de la página web institucional:

Enlace acceso página web institucional: <https://unisanpablo.edu.co/contacto/>



Dentro de los cuales se cuenta con los siguientes medios:



- **Presencialmente:** las solicitudes recibidas por medio de carta en las instalaciones de la Institución deberán ser recepcionadas y redireccionadas al líder del área correspondiente que gestiona dicha solicitud, dejando la respectiva evidencia de atención y tratamiento oportuno.
- **Correo electrónico:** las solicitudes que podrán ser recibidas por correo electrónico, deberán enviarse al siguiente dispuesto para este fin fpqrs@unisanpablo.edu.co
- **Llamada telefónica o WhatsApp:** las solicitudes pueden ser expresadas telefónicamente al siguiente número en Bogotá (601)6711221 o llamando al número de celular o contacto de whatsapp (+57) 304 632 9604.

4. DEFINICIONES

- **PQR:** siglas que corresponden a las definiciones de Peticiones, quejas o reclamos en las que UNISANPLABO recibe las solicitudes de sus usuarios y partes interesadas.
- **PETICIÓN:** solicitud o demanda que el solicitante realiza para obtener, validar, reconocer un derecho o resolver alguna situación.
- **QUEJA:** expresión de insatisfacción realizada por el solicitante con respecto a un producto o servicio, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.
- **RECLAMO:** derecho que tienen las personas de exigir, reivindicar o demandar una solución particular, referida a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud que se considera por parte del usuario incompleta, injusta o ausente, de acuerdo con lo previamente acordado o esperado.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** todo ciudadano tiene derecho a presentar peticiones con el fin de obtener información, orientación o solicitud sobre los servicios propios de la entidad a quien va dirigido. Su tratamiento se realiza según los lineamientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la normativa gubernamental que lo disponga y regule.
- **USUARIO:** organización, entidad o persona que recibe el servicio, partes interesadas o grupos de interés, beneficiarios de los servicios que presta la universidad, tales como estudiantes, egresados, colaboradores, proveedores o contratistas y/o entes reguladores.
- **REDIRECCIONAR:** remitir o enviar la solicitud recibida al área o colaborador correspondiente que puede dar trámite a la gestión y respuesta de la misma.
- **TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD:** conjunto de pautas o procedimientos para brindar las acciones correspondientes y oportunas de la respuesta que se requiere para las solicitudes recibidas, que favorecen la oferta de un servicio con calidad y propende por la satisfacción de los usuarios.
- **SOLICITANTE O RECLAMANTE:** persona que realiza la petición, queja o reclamo, a la entidad, en relación con la prestación de un servicio.

5. CONSIDERACIONES

- Las PQR pueden ser presentadas por cualquier usuario, parte interesada o ciudadano que tenga relación con los servicios brindados por parte de la universidad.
- Las solicitudes PQR presentadas por parte del solicitante, deberán contener como mínimo la siguiente información:
 - ✓ Nombre del área, proceso o colaborador a quien va dirigido.
 - ✓ Datos del solicitante: nombre completo, documento de identidad, código, teléfono, correo electrónico, tipo de usuario (estudiante del programa, área académica o administrativa, egresado, invitado, proveedor o contratista de empresa)
 - ✓ Objeto o motivo de la solicitud
- El tiempo de gestión para las respuestas a las FPQRS deberá corresponder de acuerdo con el análisis establecido de las causas y acciones establecidas para su respuesta, hacer un seguimiento a la trazabilidad de lo ocurrido y de acuerdo con ello, asignar prioridad según tipo de manifestación, así:
 - ✓ (15 días hábiles): derechos de petición de peticiones de información acceso y disponibilidad.
 - ✓ (10 días hábiles): respuestas a quejas o reclamos.
 - ✓ (30 días hábiles): consultas o demandas de información de alta complejidad que requiera la articulación con varias áreas para brindar respuesta.
- Las solicitudes recibidas en el correo electrónico y telefónicas serán recepcionadas por el área comercial quien redireccionará al área correspondiente, para su respectivo trámite y respuesta.
- Las áreas o líderes recibirán notificación por correo electrónico en caso tal requieran dar trámite a solicitudes recibidas de acuerdo con su gestión, en caso tal no se obtenga respuesta dentro de los 8 días hábiles siguientes por parte del colaborador, se procederá a copiar a jefe inmediato, para validación y seguimiento de no respuesta.
- Para el trámite de los derechos de petición, el área encargada de gestionar y brindar la respuesta correspondiente al solicitante es Secretaría General o Asesoría Jurídica de la universidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Es importante divulgar información, realizar capacitación y sensibilización periódica, a los líderes de área y colaboradores de todos los niveles de la universidad sobre el adecuado tratamiento y gestión de los PQR como parte de favorecer la mejora continua y la imagen institucional.

6. SEGUIMIENTO

Semestralmente se realizará seguimiento a las FSPQR presentadas y respondidas en un espacio de reunión de la Secretaría General Asesoría Jurídica y área Comercial y líderes de área, que permita la verificación del estado, trámite, impacto y resultados de las solicitudes recibidas, como insumo para la gestión de la mejora a nivel institucional.