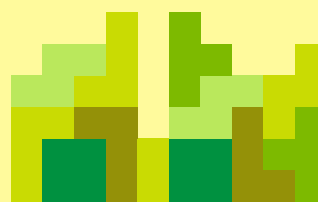




# Sistema Integrado de Gestión



Boletín Informativo Nro. 7

Julio 28 de 2010

## Las PQR's



### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN UNIQUINDIÓ

**E**l Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, entendido como un mecanismo mediante el cual cualquier integrante de la comunidad en general, receptor de nuestros servicios, tiene el derecho de manifestar de manera respetuosa su inconformidad por el servicio prestado en la Institución, solicitud que puede realizar ante las directivas de la Institución o a través del sitio establecido para ello, de manera verbal, escrita o a través de la página WEB.

Esta herramienta es utilizada por las entidades con el fin de controlar, mejorar y a la vez visualizar todas aquellas Peticiones, quejas o reclamos habituales entre los usuarios y que de cierta forma pueden obstaculizar el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

En nuestro caso, las PQR's, (Peticiones, Quejas y Reclamos), son una de las actividades encomendadas al área de Gestión Documental, donde son oportunamente tramitadas.

El término de **peticiones** se refiere a todas aquellas solicitudes que el usuario utiliza para que se le atienda según sus necesidades con relación al servicio; las **quejas**, entendidas como manifestaciones de inconformidad que un usuario hace por



MARÍA EUGENIA BENÍTEZ  
encargada del trámite PQR

una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes y las **reclamaciones** cuando el usuario manifiesta la inconformidad a la Institución por la no prestación o por la deficiencia en el servicio ya sea porque lo considere injusto, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

El propósito de la Institución con este procedimiento de PQRs es mejorar cada día el servicio ofrecido a la comunidad Universitaria, combatir las debilidades o amenazas de la Institución y a la vez eliminar en lo posible las causas potenciales que las originan.

# EL PROCEDIMIENTO DE PQRs EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Al igual que muchas entidades estatales, la Institución tiene establecido un procedimiento para la recepción, redirección, trámite y control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios o partes interesadas frente a los servicios ofrecidos, dicho procedimiento de PQRs puede realizarse físicamente o a través de la Página WEB. El área encargada de dicho procedimiento es el macroproceso de Gestión Documental, donde toda petición, queja o reclamo es clasificada y depurada según su relevancia; a su vez son direccionadas al área involucrada, donde se le da tratamiento según la necesidad.

El Jefe de cada área involucrada debe reportar a la líder de Gestión Documental el tratamiento dado a cada situación manifestada por los usuarios en las PQRs, con el fin de realizar el debido seguimiento que garantice la satisfacción final del usuario con respecto a su tratamiento.

Así mismo la líder de Gestión documental debe presentar un informe trimestral al Comité Coordinador de Control Interno sobre las PQRs, su tratamiento y estado con el fin de tomar las acciones de mejoramiento correspondientes.

**LAS PQRs  
EN LA  
PAGINA  
WEB  
DE LA  
UNIVERSIDAD  
DEL  
QUINDÍO**




**EL FORMULARIO  
DE**

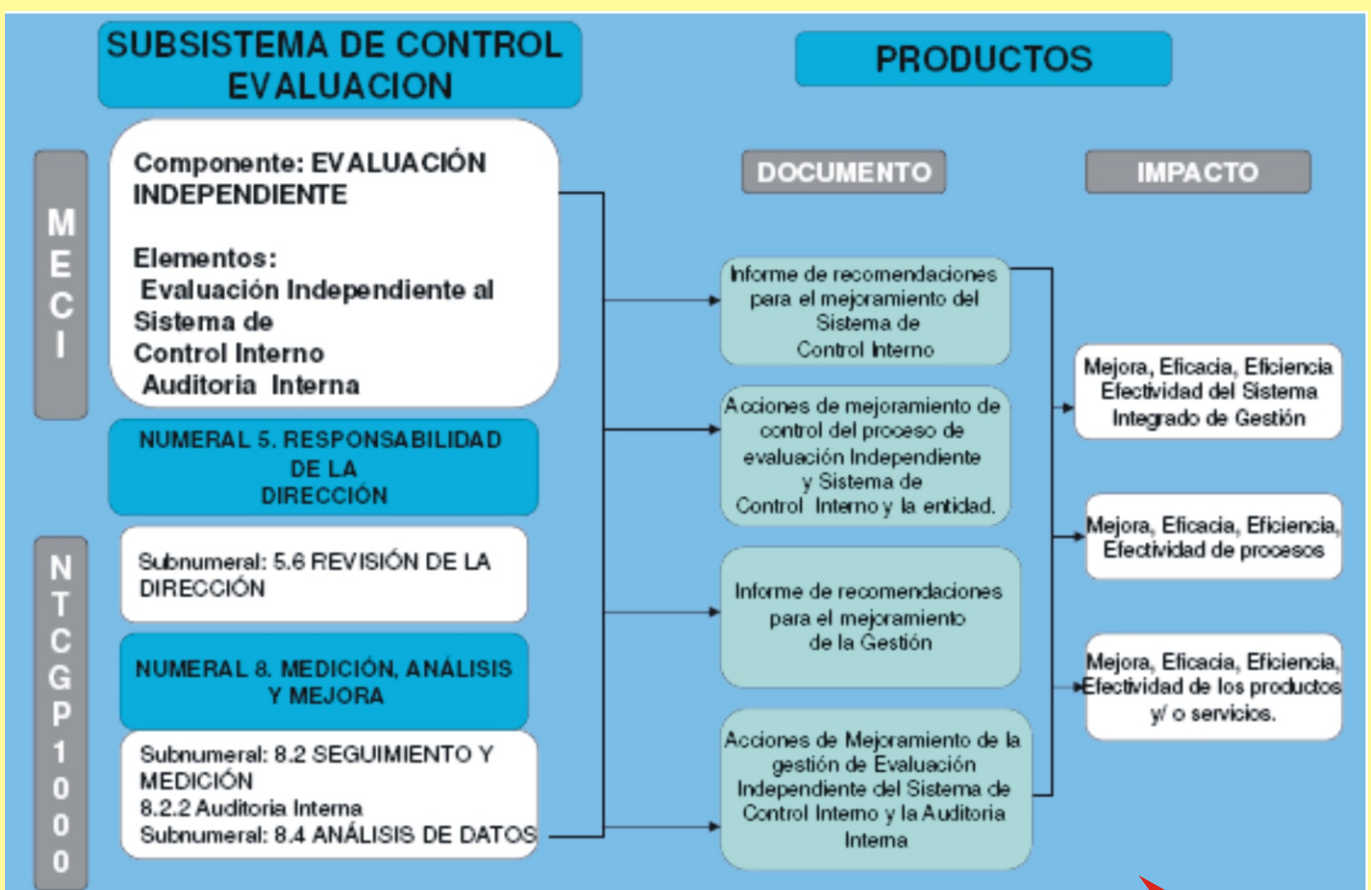
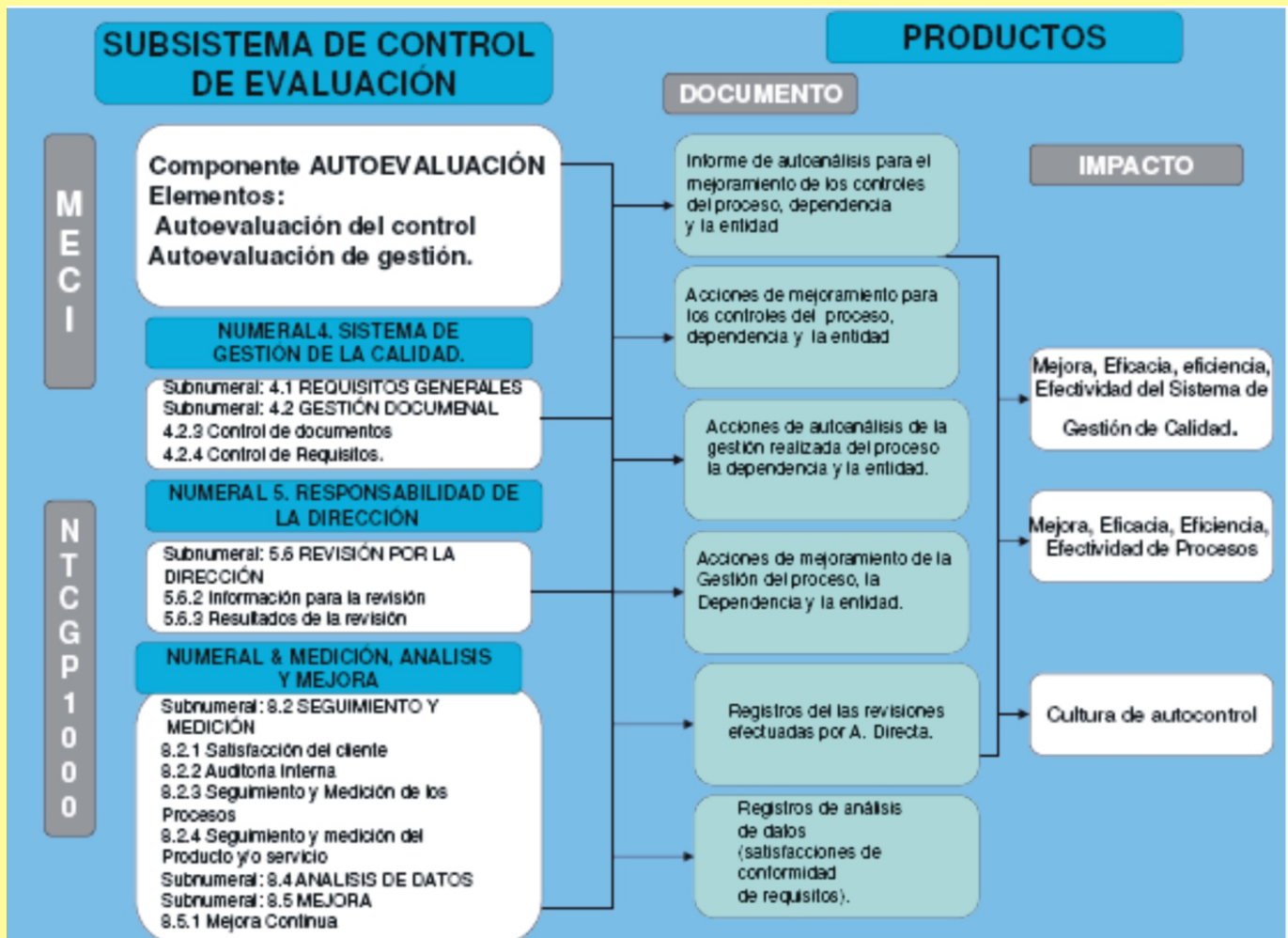
**PQRs**



# ESTRUCTURA MECI Y GP1000:2009

## ( III Parte )

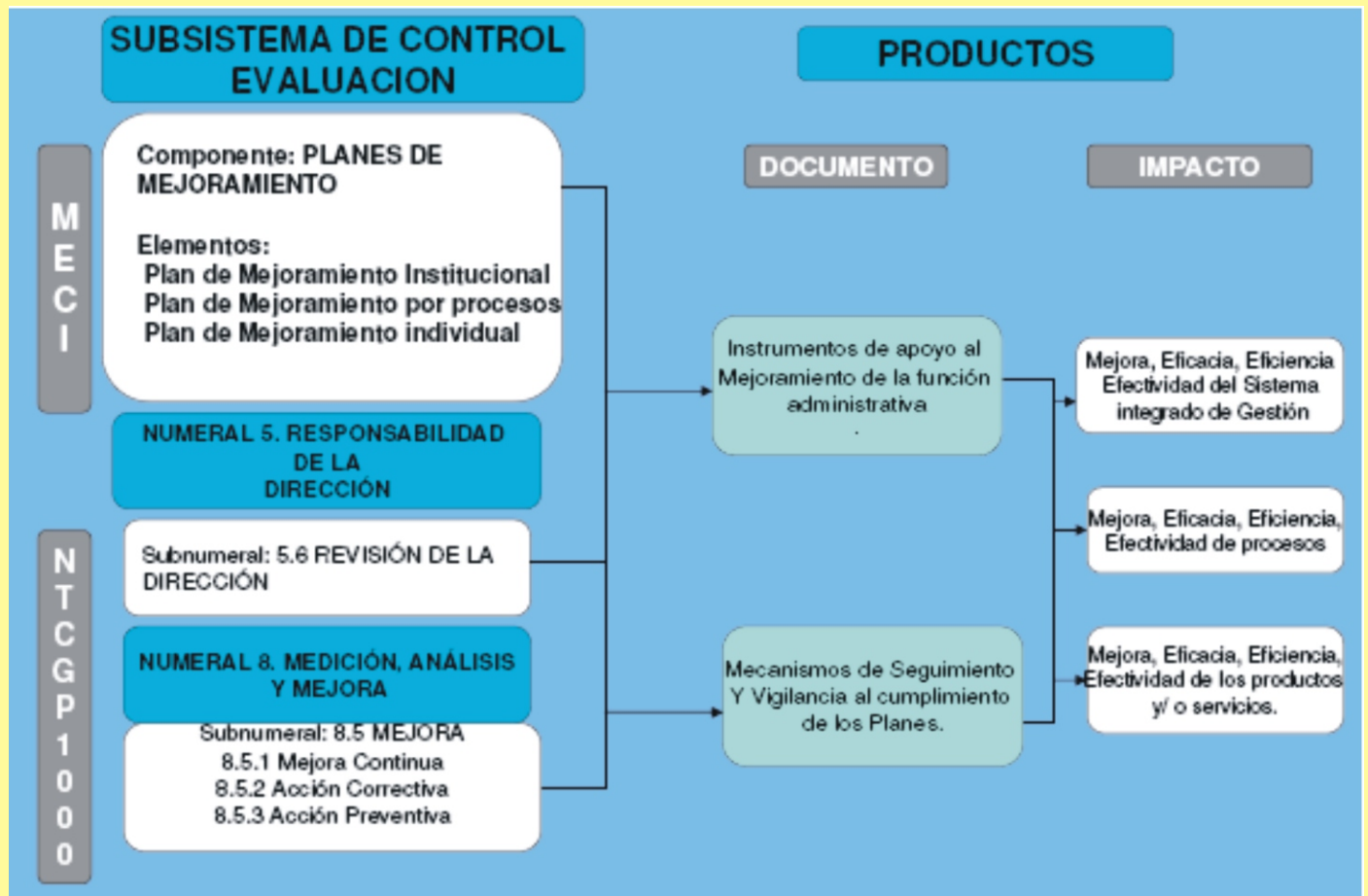
### SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN (Tomado del DAFP)







Viene de la  
página 3



## GLOSARIO DE TÉRMINOS (III Parte)

**CCCI:** Comité Coordinador de Control Interno

**Derecho de Petición:** Derecho que tiene todo ciudadano (Constitución Política de Colombia, Artículo 23) de realizar peticiones respetuosas a las entidades públicas, que pueden ser en beneficio particular o en beneficio general.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**PQR:** Petición, queja y Reclamo.

**PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO:** Lugar donde se reciben por ventanilla las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de la Institución.

**QUEJA:** Observación o crítica proveniente del cliente interno o externo relacionada con el nivel del servicio.

**RECLAMO:** Solicitud generada por el usuario o cliente, correspondiente a cualquier incumplimiento de los requisitos del servicio prestado o producto final.

**SERVICIO AL CLIENTE:** Interacción entre la Institución y el cliente a lo largo del ciclo de vida del proceso o servicio.

**USUARIOS:** Clientes internos o externos de la Institución.

**CLIENTES INTERNOS:** Funcionarios de la Institución que participan en la prestación de servicios.

**USUARIOS EXTERNOS:** Son aquellos a quienes la Institución les presta servicios.

### ¡ IMPORTANTE !

#### Líderes y Funcionarios de Macroprocesos

El Jueves 29 de julio de 2010 la Auditora de ICONTEC, MARTHA ELENA BUITRAGO Q. realizará el Plan de Auditoría Etapa 1 para la certificación en GP 1.000 de la **UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**.