

	Grupo Gestión de la Calidad	Página 1 de 7
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: GC-P06
		Versión: 08- 27/05/2022

Objetivo del procedimiento

Establecer las actividades necesarias para atender y tramitar las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de los servicios que ofrece la Universidad del Magdalena.

Participantes y responsables del procedimiento

Dependencias: dar trámite oportunamente a las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, analizar su recurrencia y tomar acciones en caso de ser necesario para evitar reincidencias.

Grupo Gestión de la Calidad: recepcionar, caracterizar, direccionar a la dependencia competente y realizar seguimiento a su trámite oportuno.

Generalidades del procedimiento

- Este procedimiento establece los mecanismos para atender las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones que presenten los usuarios de los servicios que se prestan en las diferentes dependencias de la Universidad.
- Cada responsable de la dependencia debe resolver y contestar las solicitudes dentro de los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 y ley 1755 de 2015:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

- No atender una petición es causal de mala conducta.

Definiciones

Percepción: es la opinión o impresión del cliente sobre los servicios que recibe con el cumplimiento de los requisitos y sus expectativas.

Consulta: Solicitud de un concepto sobre asuntos asociados con la docencia, investigación, extensión o administración de la Universidad.

Petición: Derecho Constitucional que tiene el ciudadano a realizar solicitudes de interés general o particular, peticiones de información, conceptos o documentos.

Queja: Manifestación de inconformidad en razón del incumplimiento de un requisito, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario, con el propósito que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo: Manifestación de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.

Reconocimiento o felicitaciones: Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un buen servicio.

Sugerencia: Proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio, un producto o el cumplimiento de la función pública Institucional.

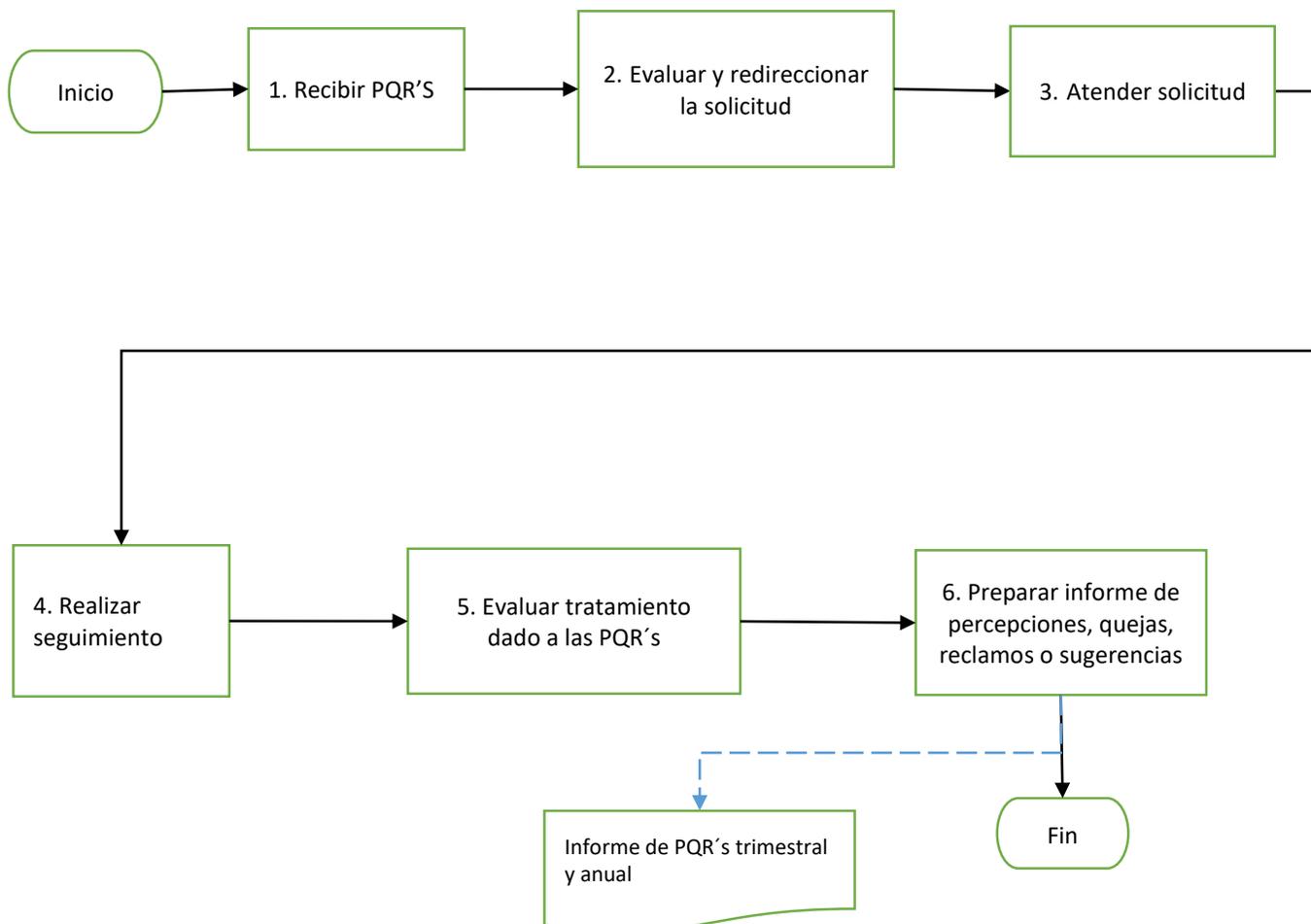
Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

Sistema de atención de peticiones, percepción, quejas, reclamos y sugerencias: es un espacio creado por la Universidad del Magdalena para el control y mejoramiento continuo, con el fin de establecer un vínculo con los usuarios de la institución y de esta manera conocer sus peticiones percepciones, quejas, reclamos, consultas o sugerencias que a bien tenga.

Descripción del procedimiento

A continuación, se presenta el **flujograma** que permite visualizar actividades y árbol de decisión, la **matriz de actividades** con roles, registros y/o salidas y a quien se le comunica o es el destinatario del resultado o producto de la actividad; así como la **matriz de interacciones** con otros procesos ó dependencias.

Flujograma



Matriz de actividades

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro y/o salida	A quien se comunica
Administrador del GGC sistema PQR's	01	<p><u>Recibir PQR'S</u> Recibe las PQR's a través del aplicativo web dispuesto para la recepción y tramite; según lo establece el instructivo "GC-101 Instructivo para el trámite de percepciones, quejas, reclamos y sugerencias."</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de PQR's 	No aplica
Administrador del GGC sistema PQR's	02	<p><u>Evaluar y redireccionar la solicitud</u> Realiza el análisis y evaluación de la solicitud; se establece la dependencia o responsable de dar trámite y el servicio asociado y envía la PQR'S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización y envío de la PQR's 	Dependencia o responsable de atender la PQR's.
Responsable de atender la solicitud	03	<p><u>Atender solicitud</u> Analiza la situación en su dependencia, con el fin de responder la solicitud oportunamente en los tiempos indicados a través del aplicativo web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> PQR's tramitada 	<ul style="list-style-type: none"> Peticionario Administrador del GGC sistema PQR's
Administrador del GGC sistema PQR's	04	<p><u>Realizar seguimiento</u> Realiza seguimiento constante al trámite de la PQR'S a través del aplicativo Web.</p> <p>En caso, de que la dependencia no haya dado respuesta, la contacta con el fin de identificar la causa y solicitar el trámite respectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estado PQR's 	Responsable de atender la solicitud
Comité de Calidad del Proceso	05	<p><u>Evaluar tratamiento dado a las PQR's</u> Analiza las ocurrencias y sugiere alternativas de solución para que las quejas y reclamos que se presentan con más frecuencia no se repitan nuevamente.</p> <p>En caso de requerirse, propone que se implementen acciones correctivas o preventivas, según el GC-P04 Procedimiento para la toma de acciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tratamientos PQR's recurrentes 	Grupo Gestión de la Calidad

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro y/o salida	A quien se comunica
Administrador del GGC sistema PQR's	06	<p><u>Preparar informe de percepciones, quejas, reclamos o sugerencias</u></p> <p>Con base en los registros consolida un reporte del comportamiento de las PQR's trimestralmente y se publica en la página web de transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>Anualmente también se elabora un informe del comportamiento de las PQR's insumo para el informe de revisión por la alta dirección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de PQR's trimestral y anual 	<ul style="list-style-type: none"> Parte interesada o grupo de interés Alta Dirección

Matriz de interacciones con procesos del Sistema COGUI+ y dependencias

Dependencias y/o procesos	Dependencias responsables de atender la PQR's	Dirección y Planeación
Nombre del procedimiento		
Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias	x	x

Documentos de referencia

- Norma NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Norma GTC ISO 10002:2018 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	15/08/2006	4.2 Descripción	Se modifica el nombre del formato MC-P06-F02 y en el paso 5 se adiciona el envío del formato MC-P06-F03 a la coordinación de calidad.
		7. Registros	Se modifica el nombre del formato MC-P06-F02. Se modifica el lugar y medio de almacenamiento y el responsable de archivarlo.
02	19/06/2007	Nombre del Procedimiento	Se modifica el nombre del "Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos" por "Procedimiento para la

			atención de quejas, reclamos y sugerencias”.
		4.2 Descripción	Se adiciona la siguiente frase en el paso 1 “según lo establece el instructivo MC-P06-101 Instructivo para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias”
03	19/12/2007	Todos los Ítems	En cada uno de los ítems se realizó el ajuste para dar cumplimiento a los requerimientos de los modelos MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2004 y su articulación con el Sistema de Gestión Integral de la Calidad - “COGUI”.
04	20/08/2009	Generalidades	Se adiciona según lo establecido en el Código Contencioso Administrativo
		Pie de pagina	Se modifica los responsables en la construcción del documento
05	18/11/2010	Nombre del Procedimiento	Se modifica el nombre del Procedimiento para la atención de quejas, reclamos y sugerencias”.por Procedimiento para la atención de Percepciones, quejas, reclamos y sugerencias
		Descripción	En el paso 1,2, 3 Se modifica funcionario por administrador del Sistema PQR’s
			Se adiciona la actividad 2 Evaluación de la solicitud
		Documentos de referencia	Se agrega como documento de referencia la Norma ISO 10002:2004 Norma Gestión de la Calidad , Satisfacción del cliente, Directrices para el tratamiento de la quejas en las organizaciones
Registros	Se modifica los nombres de los formatos MC-F18 “Atención de quejas, reclamos y sugerencias” por “Atención Percepciones de quejas, reclamos y sugerencias”; MC-F19 Informe de quejas, reclamos o sugerencias por Informe de Percepciones quejas, reclamos o sugerencias. MC-F20 Seguimiento a quejas, reclamos o sugerencias por Informe Anual a percepciones quejas, reclamos o sugerencias.		
06	22/03/2011	3. Responsable Pie de pagina	Se actualiza el nombre del proceso por Gestión de Calidad según lo establecido en el Acuerdo Superior 017 del 2011.
		4. Generalidades	se modifica la generalidades de acuerdo a la actualización de la normativa ley 1437 del 2011
		5.Descripción	En el paso 2 se elimina la clasificación del nivel importancia y nivel de urgencia.
		6. Marco Legal	Se agrega la normativa: Constitución Política de Colombia, Ley 1437 del 2011, Ley 1474 del 2011 y Resolución Rectoral 577 del 2009.
07	08/02/2013	Plantilla	Se ajusta el contenido a la Plantilla para procedimientos con interacciones y comunicación de resultado de actividades

