

	Grupo Gestión de la Calidad	Página 1 de 19
	INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES PERCEPCIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A TRAVES DE HERRAMIENTA WEB	Código: GC-I01
		Versión: 07- 27/05/2022

Objetivo del Instructivo

Establecer los pasos para el correcto diligenciamiento de una solicitud PQR's, y definir las directrices para el adecuado trámite o solución a la solicitud presentada por un usuario.

Participantes y responsables del instructivo

Dependencias: dar trámite oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, 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

Este Instructivo aplica a todos los usuarios de los servicios de la Universidad del Magdalena y a los funcionarios de la Institución que estén encargados de dar solución a las peticiones, percepciones, quejas, reclamos y sugerencias.

Glosario de términos

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

El Sistema de Gestión Integral Institucional COGUI+, a través del proceso de Gestión de la Calidad establece un procedimiento para la Atención de Peticiones, Consulta, Percepciones, Quejas, Reclamos, felicitaciones, y Sugerencias (PQR's); herramienta que permite mantener activa la comunicación con los usuarios de los servicios prestados por la Universidad del Magdalena. Dicho procedimiento, incorpora lineamientos y documentos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema.

Formato de Atención de Peticiones, Consulta, Percepciones, Quejas, Reclamos, felicitaciones, y Sugerencia

Para dar a conocer una inquietud por medio del formato de Peticiones, Consulta, Percepciones, Quejas, Reclamos, felicitaciones, y Sugerencias se debe tener en cuenta:

- ✓ **Ingresar a la Página WEB:** para ingresar a la página de atención de percepciones, quejas, reclamos y sugerencias, desde la una ventana del navegador de su preferencia ingrese al sitio <http://coqui.unimagdalena.edu.co/>.



Ilustración 1. Acceso al portal COGUI+

Acceder al Formulario de PQRS: Para acceder al formulario de recepción de solicitudes haga clic en enlace o imagen que distingue al buzón de PQRS, la cual se encuentra ubicada en el menú de acceso directo de la página.

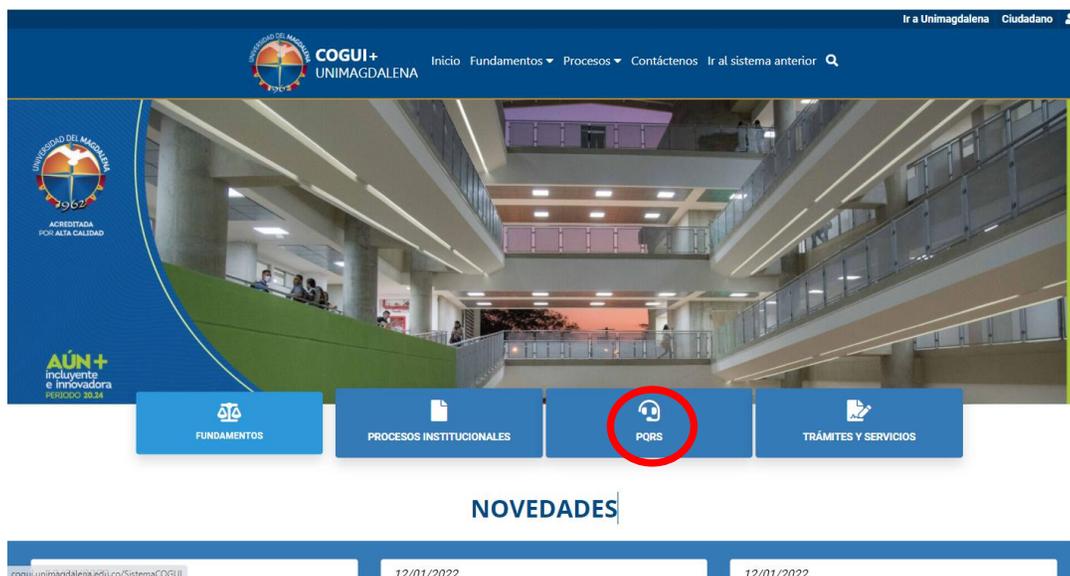


Ilustración 2. Logo de Acceso al buzón PQR

- ✓ **Datos del usuario:** En esta sección, el usuario ingresará la información que permitirá establecer comunicación con él.
- Tipo de identificación: seleccione el tipo de identificación de la lista desplegable (cédula de ciudadanía, extranjería, pasaporte, registro civil, tarjeta de identidad) (Requerido)

- Digite el N° de documento. Para los usuarios internos, una vez digite el número de documento y le da clic en buscar, automáticamente le rellena los campos de nombres y apellidos. (Requerido)
- Digite los Nombres del usuario. (Requerido)
- Digite los apellidos. (Requerido)
- Vinculación: seleccione un valor de la lista desplegable para indicar la vinculación del usuario con la Universidad (estudiante, profesor, egresado, funcionario, contratista, y externo). (Requerido)
- Digite teléfono de contacto (Requerido).
- Digite correo electrónico (Requerido).
- Digite país, departamento, y municipio
- Digite dirección de residencia
- Tipo de situación o caso: seleccione el tipo de situación o caso de la lista desplegable (consulta, petición, queja, reclamo, reconocimiento o felicitaciones, sugerencia, denuncia) (Requerido)

Buzón PQR'S

Inicio / PQR'S

Nota

Antes de enviar, por favor verifica que tu e-mail sea el correcto pues a este te serán enviadas las instrucciones para confirmar tu solicitud, las notificaciones de avance y la respuesta correspondiente.

Para que se registre satisfactoriamente una PQR, **todos los campos son obligatorios**. Si desea diligenciar el formato de solicitud de información con identidad reservada, dispuesto por la Procuraduría General de la Nación, de clic [aquí](#).

Tipo de identificación		N° documento		
<input type="text" value="Seleccione tipo identificación"/>		<input type="text" value="N° documento"/>		<input type="button" value="Buscar"/>
Nombres		Apellidos		Vinculación
<input type="text" value="Nombres"/>		<input type="text" value="Apellidos"/>		<input type="text" value="Seleccione vinculación"/>
Teléfono de contacto			Correo electrónico	
<input type="text" value="Teléfono de contacto"/>			<input type="text" value="Correo electrónico"/>	
País		Departamento		Municipio
<input type="text" value="Seleccione país"/>		<input type="text" value="Seleccione departamento"/>		<input type="text" value="Seleccione municipio"/>
Dirección de residencia			Tipo de situación o caso	
<input type="text" value="Dirección de residencia"/>			<input type="text" value="Seleccione situación o caso"/>	

Ilustración 3. Formulario de Recepción - Datos del Usuario

- ✓ **Descripción de la Solicitud o caso:** En este espacio el usuario debe describir la inquietud que desea manifestar, tratando de ser muy explícito y detallado, para facilitar la solución y el trámite de la solicitud.

Describe la situación o caso

Escribe aquí tus comentarios, máximo 1500 caracteres

0 de 1500

Ilustración 4. Formulario de Recepción - Descripción de la solicitud.

Si la solicitud hace referencia a una denuncia es de vital importancia ingresar la fecha y hora del suceso (opcional) y lugar donde ocurrió el suceso. Esta opción se despliega si se selecciona denuncia.

Fecha y hora del suceso (opcional) Donde ocurrió el suceso

dd/mm/aaaa --:--:-- Lugar del suceso

Ilustración 5. Formulario de Recepción - Calendario

- ✓ **Adjuntos:** Para anexar un documento a la solicitud, en la casilla de adjuntar haga clic en el enlace “seleccionar” escoja el archivo adjuntar.

Adjuntar archivo en pdf 20MB máximo (opcional)

Seleccionar archivos Seleccionar

Ilustración 6. Formulario de Recepción - adjuntar archivo.

Si el archivo se adjuntó correctamente aparece como se muestra en la siguiente ilustración.

Adjuntar archivo en pdf 20MB máximo (opcional)

Cambiar archivos Seleccionar

Ley_2207_de_2022.pdf X

Ilustración 7. Formulario de Recepción - archivo adjunto

Para eliminar un fichero archivo de la tabla de adjuntos basta con presionar el botón ubicado al lado de cada fichero de la tabla de adjuntos. El sistema solicitará confirmación para esta acción.

✓ Envío del formato

Al presionar el “Enviar”, el sistema valida los campos marcados como requeridos, emitiendo mensaje en caso de error.

Enviar

Si todo esta correcto el sistema solicita confirmación de envío de la solicitud.

✓ Acuse de recibido

Una vez se haya diligenciado y enviado el formato a satisfacción, el sistema emitirá un mensaje de solicitud recibida al correo electrónico registrado con la solicitud.

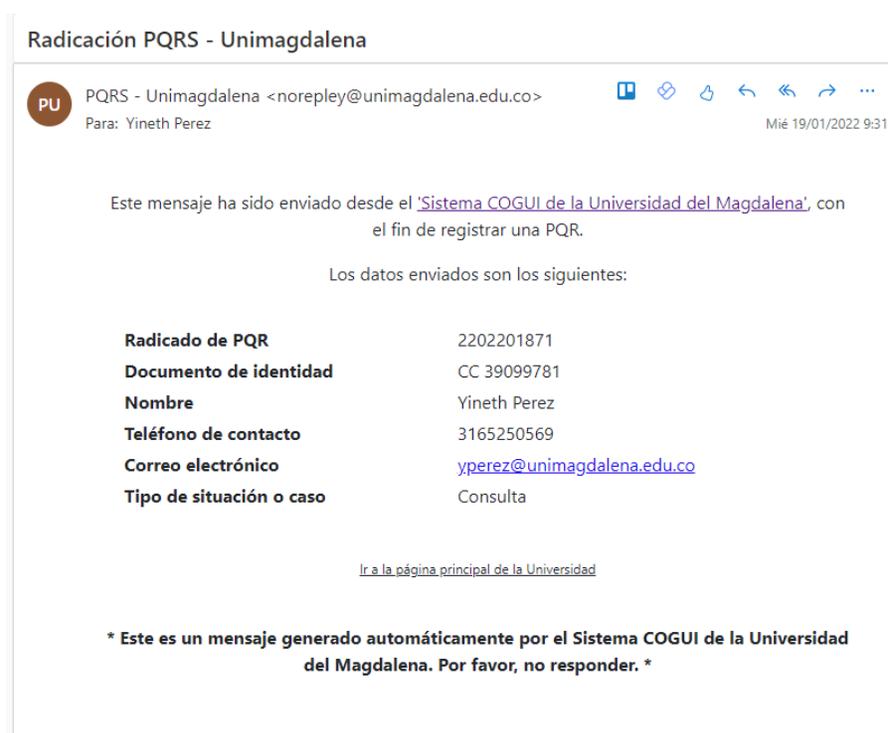


Ilustración 8. Acuse de Recibo

- ✓ **Consultar el estado de una solicitud**, los usuarios solicitantes pueden conocer en cualquier momento el estado de la solicitud que han registrado, a partir del momento que confirmen el envío de la misma.

Para consultar el estado de una solicitud el usuario debe:

- Ingresar a la siguiente dirección web:
<https://coqui.unimagdalena.edu.co/ConsultarPQRS> o través del enlace que se encuentra en el correo de confirmación del envío de la PQR's.

- Al hacer ingresar a la dirección web anterior, se presenta la sección para consultar el estado de la solicitud.



Ilustración 9. Consultar estado de la solicitud PQR's

- Ingresar el número de solicitud asignado en el campo “Número de radicado” y presionar el botón 

El número de radicado se encuentra en el correo de confirmación de envío de la PQR's

- El sistema de acuerdo al estado de la solicitud presentara uno de los siguientes mensajes:
 - Asignada internamente
 - No se encontró su solicitud
 - Terminada



Ilustración 10. Resultado de una consulta de estado de una solicitud

Herramienta Web para la Atención de Peticiones, Consulta, Percepciones, Quejas, Reclamos, felicitaciones, y Sugerencia.

El Grupo de Gestión de la Calidad será la oficina encargada de crear y habilitar los usuarios de la herramienta web para la atención de Peticiones, Consulta, Percepciones, Quejas, Reclamos, felicitaciones, y Sugerencia, dichos usuarios serán aquellas personas facultadas para dar el adecuado tratamiento y solución a las inquietudes presentadas.

Para dar trámite a las solicitudes presentadas el usuario debe:

✓ Ingresar al Sistema

Para ingresar al sistema proceda así:

- Abra una ventana del navegador de su preferencia
- Digite en la barra de direcciones: <http://cogui.unimagdalena.edu.co>
- Haga clic en la imagen del logo de persona, la cual se encuentra ubicada en la parte superior derecha de la página.

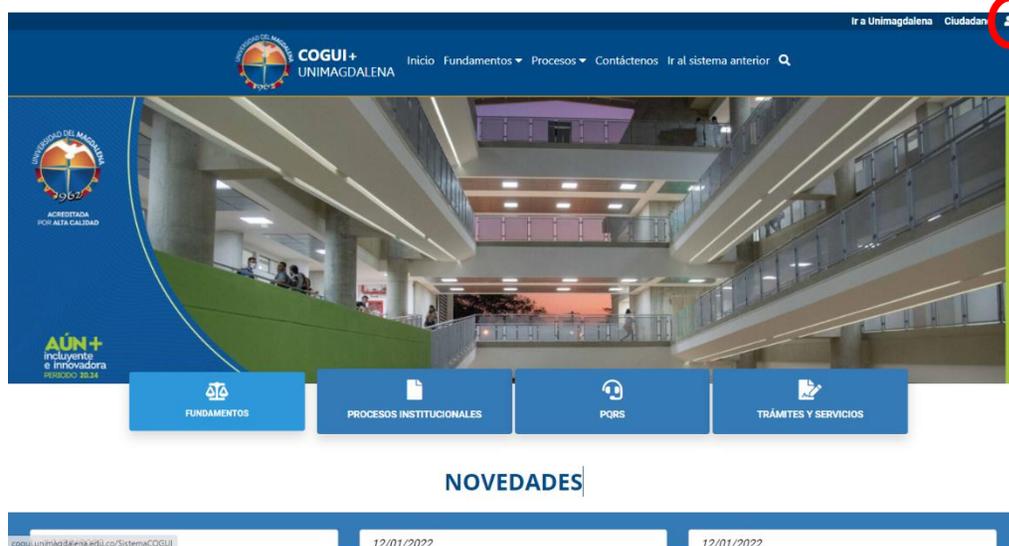


Ilustración 11. Ubicación del logo de acceso

- Digite su usuario y contraseña en el formulario que se presenta. Recuerde que debe usar el mismo nombre de usuario y contraseña con los que accede a los computadores institucionales.



Ilustración 12. Interfaz de Autenticación

- Si los datos ingresados son correctos se muestra el panel principal del sistema, en caso contrario no lo deja ingresar. La vista puede diferir de acuerdo a los permisos de acceso que tenga el usuario.



Ilustración 13. Panel Principal del Sistema

✓ Acceder al buzón

Para acceder al buzón de solicitudes el usuario debe hacer clic en la opción “PQRS” en la sección del Panel principal.



Ilustración 14. Menú PQRS

El sistema muestra el listado de solicitudes registradas por los usuarios en la **bandeja de entrada**.



Ilustración 15. Buzón de Solicitudes PQRS

En la vista se pueden observar otras opciones:

Solicitudes asignadas: se encuentran las solicitudes que son asignadas a una dependencia o responsable de dar el respectivo trámite una vez evaluadas.

Solicitudes devueltas: se encuentran las solicitudes que una vez evaluadas por los responsables del trámite, deciden por su competencia no dar trámite y la devuelven para ser asignada nuevamente.

Historial de solicitudes: se encuentra las solicitudes que recibieron el trámite respectivo y aquellas que por algún motivo justificable se rechaza.

Por defecto en el listado siempre se muestran las solicitudes en bandeja de entrada.

✓ Evaluar Solicitudes

Lo que se describe en este ítem solo aplica para los usuarios del Grupo de Gestión de la Calidad o Administradores.

Toda vez que el usuario solicitante confirma el envío de la solicitud, el administrador del buzón PQR debe realizar la evaluación de la solicitud para determinar la dependencia o responsable para tramitar la solicitud.

Para evaluar solicitudes el usuario debe ingresar al buzón de solicitudes, según lo descrito en el ítem anterior.

Ilustración 16. Buzón de Solicitudes - Administrador

Seleccionar del listado la solicitud que desea evaluar, haciendo clic en el icono , el sistema muestra el detalle de la solicitud y las diferentes opciones para realizar la evaluación.

Ilustración 17. Detalle de la solicitud - Administrador

Seleccionar la opción que desea realizar a partir de la evaluación realizada:

- **“Asignar”**: selecciona la facultad, programa, organización interna o persona a quien le va asignar la PQR’s. De acuerdo a la opción escogida se le despliega la lista correspondiente, seleccione a quien le va a asignar la PQR’s y un descriptor asociado al tema de la solicitud, una vez completado los campos obligatorios, le da clic en el botón asignar (*Ilustración 18*).

Asignar solicitud
✕

Documento -----	Nombres -----
Tipo vinculación Egresado	Tipo Caso Queja
Fecha 24/05/2022 02:42:27	

Asigar a: Facultad Programa Organización interna Persona

Seleccione organización interna

Seleccione una unidad ▼

Observaciones

Observaciones (Opcional)

Descriptor

Seleccione descriptor ▼

Cancelar

Asignar ➤

Ilustración 18. vista asignar solicitud

- **“Editar”**, esta opción nos permite editar la solicitud, solo en el tipo de caso, una vez evaluada la situación se considere que el tipo caso dado por el usuario no corresponde (*Ilustración 19*). Se selecciona el tipo de caso y se le da guardar.

Editar solicitud

×

Documento	Nombres	
Tipo vinculación	Tipo Caso	Fecha
Egresado	Queja	24/05/2022 02:42:27
Descripción		
Tipo de caso		
Queja		

Ilustración 19. Vista editar solicitud

- **“Rechazar solicitud”**, podemos rechazar la solicitud, en caso que se dé duplicidad, por no ser muy clara la solicitud, etc. Digitamos el motivo del rechazo y le damos clic en el botón rechazar(*Ilustración 20*)

Rechazar solicitud

×

Documento	Nombres	
Tipo vinculación	Tipo Caso	Fecha
Egresado	Queja	24/05/2022 02:42:27
Descripción		
Motivos de rechazo		
Observaciones		

Ilustración 20. Vista rechazar solicitud

Cuando la solicitud es asignada, notifica al correo de la dependencia o al funcionario responsable de tramitarla, que tiene una solicitud por atender.

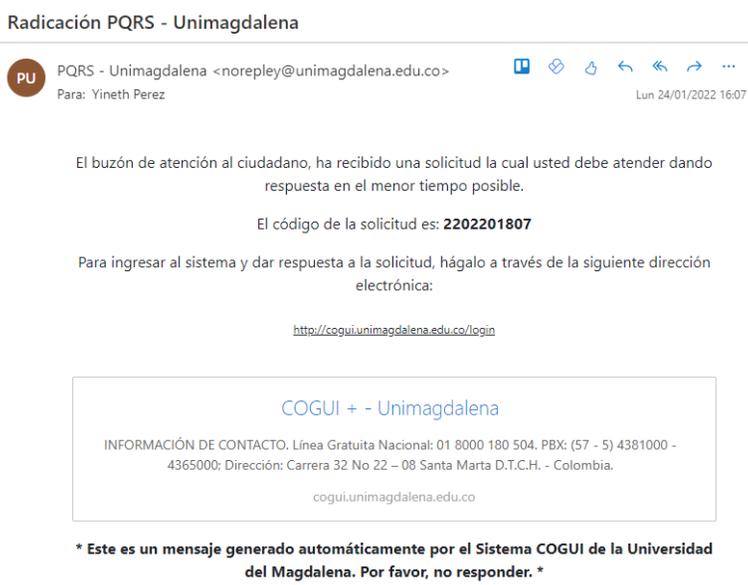


Ilustración 21. Mensaje de Notificación a Funcionario o dependencia Responsable

✓ **Tramitar Solicitudes**

Toda vez que el administrador del buzón PQR evalúa una solicitud, el funcionario del área o dependencia designada debe proceder a tramitar la solicitud.

Para responder a una solicitud el usuario debe:

- Ingresar al buzón de solicitudes según lo descrito en el ítem “Acceder al buzón”, tenga en cuenta que el sistema por defecto siempre muestra las solicitudes que no han sido respondidas.



Ilustración 22. Vista para dar trámites a solicitudes

- Escoja la solicitud a tramitar, en caso que tenga más de una. El sistema le brinda las siguientes acciones:

Detalle de la solicitud: al dar clic en el icono , le muestra el detalle de la solicitud (Ilustración 23)

Detalles x

Estado: Asignada

Documento		Nombres Ximena Portillo Puentes	
Email ximenaportillo@unimagda	Teléfono 3054042937	Dirección calle 12	
Tipo vinculación Estudiante	Tipo Caso Consulta	Fecha 24/01/2022 03:31:26	Días en trámite 0
Descripción Solicitud de un concepto sobre asuntos asociados con la docencia, investigación, extensión o administración de la Universidad.			Documentos anexos
Observaciones (Fecha: 24/01/2022 04:07:01)			

Cerrar

Ilustración 23. Vista detalle de la solicitud

Responder solicitud: al dar clic en el icono , le permite dar respuesta a la solicitud. En el campo respuesta coloca la descripción de la misma y tiene la opción de adjuntar documentos si lo desea. Una vez diligenciado los campos le da clic en el boton responder (Ilustración 24).

Responder solicitud

x

Documento		Nombres Ximena Portillo Puentes	
Tipo vinculación Estudiante	Tipo Caso Consulta	Fecha 24/01/2022 03:31:26	
Descripción Solicitud de un concepto sobre asuntos asociados con la docencia, investigación, extensión o administración de la Universidad.			
Documentos anexos			

Respuesta

Observaciones

Adjuntar archivo en pdf 5MB máximo (opcional)

Seleccionar archivos Selecionar

Cancelar Responder

Ilustración 24. Vista responder solicitud

Devolver solicitud: al dar clic en el icono  le permite devolver la solicitud, en caso, que la dependencia considere que no es de su competencia. En el campo motivo de devolución, coloca la descripción de la misma y le da clic en el boton devolver (

Ilustración 25)

Devolver solicitud

x

Documento		Nombres Ximena Portillo Puentes	
Tipo vinculación Estudiante	Tipo Caso Consulta	Fecha 24/01/2022 03:31:26	
Descripción Solicitud de un concepto sobre asuntos asociados con la docencia, investigación, extensión o administración de la Universidad.			

Motivos de devolución

Observaciones

Cancelar Devolver

Ilustración 25. Vista devolver solicitud

Redireccionar una solicitud: esta opción permite que dentro de la misma dependencia se pueda reasignar redireccionar la solicitud a un funcionario específico, para esto la dependencia deberá definir su equipo de trabajo en el sistema.

✓ **Consultas y Reportes PQR's**

Para acceder a los reportes relacionados con las solicitudes PQR's el usuario debe:

- Ingresar a la opción que se encuentra disponible desde el panel principal (
-
-

○ **Ilustración 26)**



Ilustración 26. Vista Panel principal

- Para acceder a las consultas, el funcionario debe hacer clic en la opción "Consultas", luego en la opción de PQR's.



Ilustración 27. Opción consulta

El sistema muestra la vista en la cual se pueden generar los reportes.

[Atrás](#)

CONSULTAS Y REPORTE DE PQRS

Fecha inicio de creación:

Fecha final de creación:

[Buscar](#)

Radicado	Tipo caso	Fecha recepción	Descripción de la PQR'S	Descriptor	Días en trámite	Asignado a	Fecha de asignación	Días en la Unidad	Descripción de la respuesta	Fecha de respuesta
----------	-----------	-----------------	-------------------------	------------	-----------------	------------	---------------------	-------------------	-----------------------------	--------------------

Ilustración 28. Vista Consulta

- Para generar un reporte, lo hacemos por rango de fechas que es el criterio de búsqueda. Al seleccionar las fechas en la cual queremos generar la consulta y darle clic en el botón “**buscar**” nos arroja el listado de las PQR’s.

[Atrás](#)

CONSULTAS Y REPORTE DE PQRS

Fecha inicio de creación:

Fecha final de creación:

[Buscar](#)

Radicado	Tipo caso	Fecha recepción	Descripción de la PQR'S	Descriptor	Días en trámite	Asignado a
22205210952778	Consulta	21/05/2022 09:52:17	buenos dias necesito una sabana...		4	Grupo de ad
32205051217169	Petición	05/05/2022 12:17:26	Quiero conocer como cambiar mi...		6	Grupo de ad
3220505121923	Petición	05/05/2022 12:19:58	Quiero saber cómo cambiar mis ...	Definición Promedio Académico	1	Grupo de ad
32205081127617	Petición	08/05/2022 11:27:19	Por medio de la presente solicito ...		17	Grupo de Bit
32205120436363	Petición	12/05/2022 04:36:40	Buenas tardes, me dirijo muy res...		1	
3220512045869	Petición	12/05/2022 04:58:16	Buenas tardes, me dirijo muy res...		6	Grupo de ad
32205160750595	Petición	16/05/2022 07:50:02	Cordial saludo por medio de la pr...		1	
32205160805788	Petición	16/05/2022 08:05:29	Cordial saludo Por medio de la pr...		9	Roberto Carl
32205170139272	Petición	17/05/2022 01:39:51	Solicito nuevamente Certificado d...	Expedición de certificados	1	Grupo de ad
3220518101645	Petición	18/05/2022 10:16:26	SOLICITO UN CERTIFICADO DE M...		7	Grupo de ad

Ilustración 29. Vista reporte generado

- A través de las siguientes opciones podemos copiar los registros, imprimir o exportar a Excel. Seleccione la más adecuada para el análisis y generación de estadísticas.



Ilustración 30. Opciones de exportar el reporte

REGISTRO DE MODIFICACIONES

versión	fecha	ítem modificado	descripción
01	19/12/2007	4.1.1.2 Características del Sistema	Se agrega la frase “tramitar PQR: hallará el formato de Atención de quejas, reclamos y sugerencias (MC-P06-F01)”
		4.1.2.6 Reporte de Mensaje y	Se añaden 2 nuevos pasos al instructivo, debido a que se agregó un campo al Sistema de Atención de PQR's
		4.1.2.7 Tramitar PQR	
02	19/05/2008	Código	Este documento correspondía al Instructivo para el trámite quejas, reclamos y sugerencias dentro del SGC con código MC-P06-I01 versión 02.
		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”.
03	20/08/2009	Pie de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
04	18/11/2010	Título	Se modificó el título para el trámite de percepciones, quejas reclamos y sugerencias a través de la herramienta web
		Objetivo	Se modifico el objetivo “Establecer los pasos para el correcto diligenciamiento de una solicitud PQR, y definir las directrices para el adecuado trámite o solución a la solicitud presentada por un usuario de la Universidad del Magdalena
		Marco Legal	Se incluyó en el marco legal de la norma ISO 10002:2004
05	22/03/2011	Descripción	Se modificaron las imágenes acorde a los cambios que ha tenido la herramienta.
		Marco legal	Se actualiza el código contencioso administrativo con la ley 1437 del 2011 y se agrega la Ley 1474 del 2011.
06	08/02/2013	Todos los Ítems	Se ajustaron todos los ítems de acuerdo a la implementación del nuevo sistema web para la radicación y gestión de las PQR's.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<i>Equipo de Trabajo COGUI+ Grupo Gestión de la Calidad 25/05/2022</i>	<i>Eira Rosario Madera reyes Asesora Sistemas de Gestión Grupo de Gestión de la Calidad 26/05/2022</i>	<i>Eira Rosario Madera reyes Asesora Sistemas de Gestión Grupo de Gestión de la Calidad 27/05/2022</i>