

 Fundación Universidad de América	FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA	Código: PR-CIN-003
	PROCESO: Control Interno	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	Fecha: 19/Jun/2020

1. OBJETIVO

Establecer las actividades requeridas para la recepción, análisis y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones con el fin de darle trámite oportuno en el marco de las políticas y lineamientos institucionales y la normatividad legal vigente y aumentar así la satisfacción de las partes interesadas.

2. ALCANCE

Inicia registro de las peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias por medio del formulario que se encuentra en la página web y finaliza con la generación del informe sobre las mismas. Aplica para las PQFS registradas por las partes interesadas en el formulario web.

3. DEFINICIONES

3.1. Partes Interesadas: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Institución.

3.1. Petición: propuesta o insinuación sobre el mejoramiento de las actividades ejecutadas o servicios prestados por los procesos académicos o administrativos.

3.1. Queja: es una expresión que denota molestia, disgusto o insatisfacción sobre algún servicio prestado por lo cual solicita aclaración, contra prestación, o ajuste de algún servicio ofrecido por las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

3.1. Felicitación: respuesta por escrito que la parte interesada a la Universidad expresando la conformidad o la satisfacción frente al servicio prestado.

3.1. Sugerencia: Proponer o evocar opciones de mejoramiento de las actividades y servicios prestados por las áreas académicas y administrativas.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. El presente procedimiento rige bajo el Manual de Manejo de Datos Personales de la Universidad.

4.2. La Fundación Universidad de América dispone de un canal de comunicación a través de la página web en el cual se pueden establecer PQFS en el siguiente enlace

• <https://www.uamerica.edu.co/sistema-pqrs/>

4.3. Es responsabilidad del personal de las áreas académicas y administrativas informar a las partes interesadas sobre el canal de PQFS, con el fin de asegurar que el registro se realice por el canal de comunicación destinada para tal fin.

4.4. Es responsabilidad del Coordinador de Estructuras y Procesos junto con el Profesional de Estructuras y Procesos, recepcionar la PQFS y realizar el análisis respectivo para su distribución a las diferentes áreas académicas o administrativas. Para esto se cuenta con dos (2) días hábiles a partir de la recepción de la misma.

4.5. Es deber de los responsables del proceso una vez reciba la PQFS por parte de la Coordinación de Estructuras y Procesos, analizar el requerimiento de la parte interesada y dar la respectiva respuesta. Para esto se cuenta con ocho (8) días hábiles para análisis y respuesta.

4.6. Es responsabilidad del Coordinador de Estructuras y Procesos y el Profesional de Estructuras y Procesos verificar la respuesta dentro del sistema y darle cierre a la misma.

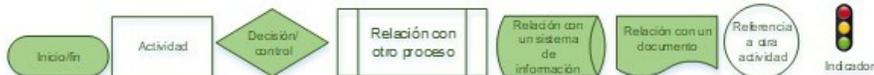
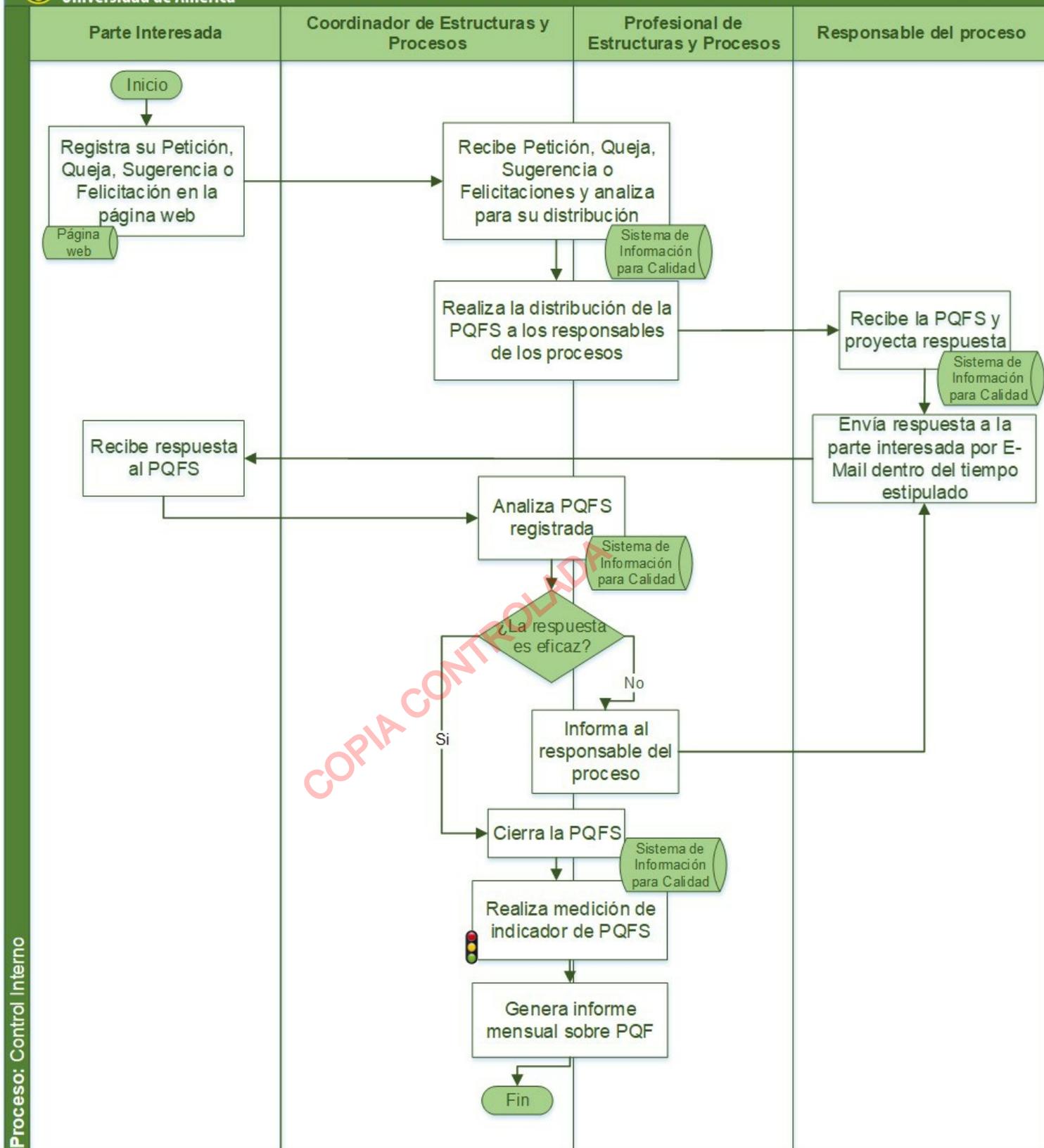
4.7. Es responsabilidad del Coordinador de Estructuras y Procesos junto con el Profesional de Estructuras y Procesos recopilar la información necesaria para medición del indicador de PQFS según periodicidad definida.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Registros / Documentos asociados		
Nombre	Registro	Documento asociado
Manual de Manejo de Datos		X
Formulario web para PQR	X	

• [Manual Tratamiento de Datos](#)

6. DESARROLLO



7. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	19/Jun/2020	Creación del documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

Cargo: Coordinador de Estructuras y Procesos
Fecha: 19/Jun/2020

Cargo: Director de Planeación Institucional
Fecha: 19/Jun/2020

Cargo: Director de Planeación Institucional
Fecha: 19/Jun/2020

COPIA CONTROLADA