

# **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS**

**Secretaría General  
Sistema de Atención al Ciudadano**

**CÓDIGO: SG-PR-01  
VERSIÓN: 01 27-JUL-2021**

# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS

## 1. Definiciones

Este procedimiento tiene por objeto describir el paso a paso para la adecuada atención y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRS), que se radiquen en la Universidad de Antioquia, por cualquier ciudadano o apoderado, a través de cualquiera de los canales previstos institucionalmente para ese fin.

**PQRS:** Abreviatura de: Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

**PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a la Universidad por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta oportuna y de fondo. El derecho de petición se clasifica en: petición de información, petición en interés particular, petición en interés general, petición de consulta, y petición de acceso a documentos públicos.

**QUEJA:** Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un ciudadano hace a la Institución debido al incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, por acción u omisión de un servidor con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

**RECLAMO:** Son manifestaciones 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. También habrá lugar a presentar un reclamo, cuando el titular o persona legitimada para ello considere que la información personal contenida en las bases de datos de la Universidad debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando advierta una posible irregularidad respecto de su tratamiento.

**SUGERENCIA:** Es la 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 de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública de la Universidad.

**DENUNCIA:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de un servidor de la Universidad, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional, a que diera lugar. Es necesario que se indiquen las

circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan las posibles responsabilidades.

**CONSULTA:** Solicitud que busca conocer el parecer o el concepto de la Institución, o de un funcionario en particular, sobre un asunto determinado.

**FELICITACIÓN:** Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un servicio. La felicitación que haga un usuario a la Universidad por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

**CANAL:** Medio a través del cual un ciudadano puede presentar ante la Universidad una PQRS. La Universidad dispone de los canales: presencial, telefónico y virtual.

## 2. Políticas

- Las dependencias académicas y administrativas de la Universidad a través del Sistema de Atención al Ciudadano, reciben, gestionan y resuelven las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulan y que están relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.
- La Universidad de Antioquia brinda mecanismos de *atención al ciudadano*, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio. Ello, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad, eficacia, publicidad, contradicción, moralidad, presunción de buena fe e igualdad.
- La Universidad cuenta, a disposición de la ciudadanía, con diversos mecanismos para la atención presencial, telefónica y a través de medios digitales, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- En la Ciudad Universitaria de Medellín, la Universidad brinda atención presencial a los ciudadanos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de cada una de las oficinas de las unidades académicas y administrativas. En las seccionales y sedes municipales, el director, o en quien éste delegue, asume la atención al ciudadano con los mismos procedimientos establecidos para la sede central.

- La Universidad establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, a mujeres gestantes, a personas en situación de discapacidad y a adultos mayores. También se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario; además, se tramitarán con preferencia las peticiones presentadas por los periodistas en ejercicio de sus funciones.
- Será prioridad la disponibilidad oportuna de la información y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los empleados de la Universidad, especialmente de quienes cumplen la función de prestar atención al ciudadano.
- La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- La estrategia de *atención al ciudadano* en la Universidad será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal aplicable.

## 3. Contenido

### 3.1 Presentar una PQRS

#### Descripción

Cualquier ciudadano, persona jurídica o apoderado podrá manifestar o registrar una petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta o felicitación por medio del formulario PQRS dispuesto en el Portal Universitario, por correo electrónico, por oficio, de manera verbal (presencial o a través de la línea Call Center de la Universidad), redes sociales o través del Whastapp institucional.

Cuando el ciudadano presente su PQRS de forma anónima, deberá incluir una justificación razonable de su anonimato.

#### Ejecutantes

Ciudadanos: Estudiantes, profesores, personal administrativo, proveedores, egresados, trabajadores oficiales, apoderados, personas jurídicas, jubilados y externos.

## 3.2 Radicar PQRS.

El ciudadano o solicitante, podrá radicar directamente su PQRS a través del formulario dispuesto en el Portal Universitario y del Whatsapp institucional. Inmediatamente el aplicativo de gestión generará un radicado y notificará la recepción de la solicitud. En el caso de recibirse una PQRS a través de las redes sociales, se seguirá lo dispuesto en el “Protocolo de atención y gestión PQRS recibidas a través de redes sociales”.

Si la presentación de la PQRS, se realizó a través de oficio en la ventanilla única, verbalmente en uso del Call Center Universitario o por correo electrónico; el servidor universitario que recibe la solicitud deberá validar la informa mínima requerida: autoridad universitaria a la que se dirige, nombres y apellidos del solicitante, objeto de la solicitud, razones de la solicitud, información para la notificación y la justificación del anonimato, cuando se trate de una PQRS anónima.

Una vez se valide la información mínima requerida y si ella se encuentra completa, el servidor deberá registrar en el aplicativo de gestión la PQRS, digitalizar la información física que se haya aportado y emitir la constancia de radicación. Si por el contrario, la información mínima se encuentra incompleta, se debe requerir al solicitante que la complete. Si el ciudadano insiste en que se radique su PQRS de forma incompleta, así se hará dejando constancia de los requisitos mínimos faltantes.

En todos los casos se requerirá el registro de las PQRS en el “Formulario electrónico de PQRS” para su trazabilidad.

### **Ejecutantes**

Ciudadanos – Gestores de atención al ciudadano – Servidores universitarios – Coordinador de Atención al Ciudadano – Operadores Call Center Universitario.

## 3.3 Revisar las PQRS radicadas

### **Descripción**

Al ingresar la PQRS al aplicativo de Atención al Ciudadano, el Coordinador valida la información registrada en el formulario de PQRS, así como sus anexos.

Como resultado de esta revisión se puede encontrar que la PQRS:

- Requiere ser aclarada por el peticionario.
- Debe ser rechazada por irrespetuosa.
- Se debe resolver la petición reiterativa
- Se debe trasladar a otra entidad por razón de su competencia.
- La PQRS está completa y puede ser clasificada para su asignación a una unidad académica o administrativa, según corresponda.
- Redireccionar al Coordinador.
- Gestionar la respuesta de la PQRS.

**Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano.

### 3.3.1 Solicitar aclaración de la PQRS

**Descripción**

Si la PQRS está incompleta o es necesario pedir aclaración de la solicitud, se enviará a través del aplicativo, una comunicación al solicitante requiriendo la información faltante o la aclaración de su PQRS, en un término no superior a diez (10) días hábiles. En este evento, se suspende el tiempo de atención, hasta que el solicitante envíe la información o la aclare. Si el solicitante no responde dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al envío de la Comunicación, el Coordinador archiva la PQRS y se remite al ciudadano la constancia de archivo.

Si el solicitante responde, continúa el procedimiento con la actividad de asignación.

**Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano.

#### 3.3.1.1. Expedir acto administrativo de archivo de la solicitud por desistimiento tácito

**Descripción**

Solicitada la aclaración de la PQRS y una vez se haya agotado el plazo concedido al ciudadano para suministrar la aclaración de su caso, el Coordinador debe expedir un acto administrativo de archivo de la solicitud por desistimiento tácito, el cual debe remitirse al peticionario para archivar el caso y finalizar su trámite.

**Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano.

### **3.3.2 Rechazar la PQRS irrespetuosa**

**Descripción**

Si la PQRS es irrespetuosa, el Coordinador de Atención al Ciudadano, podrá rechazarla a través de una comunicación motivada en consideración a lo descomedida e injuriosa que resulta la solicitud.

**Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano.

### **3.3.3. Resolver la PQRS reiterativa**

**Descripción**

Tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, tanto el Coordinador como los gestores de atención al ciudadano, podrán remitirse a las que hayan respondido con anterioridad, entregando una copia de la comunicación que dio respuesta a la PQRS, siempre y cuando la nueva solicitud resulte ser sustancialmente idéntica a la anterior.

**Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano, gestores de atención al ciudadano.

### **3.3.4 Trasladar la PQRS por competencia**

**Descripción**

El traslado por competencia se da únicamente cuando la PQRS debe ser remitida a otra entidad diferente a la Universidad de Antioquia. No aplica, cuando se trata del traslado interno que se da en el caso de devolución para su trámite en otra unidad académica, administrativa, sede o seccional.

Si el objeto de la solicitud no es de competencia de la Universidad, se traslada a la entidad o institución externa competente en un término no superior a cinco (5) días y se realizan dos Comunicaciones: una dirigida a la entidad competente trasladando la PQRS y otra al

solicitante informando del traslado. Si el traslado de la petición es parcial, la solicitud continúa en la actividad de asignación.

**Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano.

### **3.3.5 Clasificar y asignar la PQRS**

**Descripción**

Revisado el contenido de la PQRS y verificada la competencia de la Universidad sobre su asunto, el Coordinador de Atención al Ciudadano la clasifica de acuerdo al tema (Académico, Administrativo, Bienestar Universitario, Dirección, Extensión e Investigación), el subtema y la asigna a la dependencia y el gestor responsable de tramitar la respuesta.

El gestor de atención al ciudadano y el jefe, Decano o Director de la unidad académica o administrativa, a la que ha sido asignada la PQRS, recibirán una notificación automática del aplicativo de gestión, en la que se hace el respectivo aviso de la asignación y el tiempo en el que se debe ofrecer la respuesta.

Si el funcionario universitario que recepcione una PQRS de forma escrita, no la ingresa al Sistema de Gestión de Atención al ciudadano de la Universidad, se hace responsable de la respuesta, advirtiéndole que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituyen falta disciplinaria para el servidor y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



El término establecido para resolver una PQRS dependerá del tipo de caso, así:

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Término de respuesta</b>
Peticiones de interés general y particular, quejas, denuncias, reclamos y felicitaciones.	15 días hábiles
Petición de documentos y de información	10 días hábiles
Petición rectificación datos personales	10 días hábiles. Cuando excepcionalmente no fuere posible solucionar la petición en el plazo señalado, se deberá informar al ciudadano antes del vencimiento del término, señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, la cual no podrá superar en ningún caso los cinco (5) días hábiles siguientes del vencimiento del término inicialmente previsto.
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Peticiones de congresistas	5 días hábiles
Peticiones de una cámara legislativa	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles

#### **Ejecutantes**

Coordinación de Atención al Ciudadano.

### **3.3.6 Redireccionar al Coordinador**

#### **Descripción**

Si la unidad académica o administrativa a quien inicialmente el Coordinador de Atención al Ciudadano asignó la gestión de la PQRS, no es la competente; el gestor deberá re direccionarla al Coordinador con justificación de la falta de competencia y la posible unidad responsable de la atención de la PQRS.

#### **Ejecutantes**

Gestores de atención al ciudadano.

### 3.3.7 Gestionar la respuesta de la PQRS

**Descripción**

El gestor de atención al ciudadano de la unidad académica o administrativa competente de conocer la PQRS, deberá revisar su contenido, gestionar una respuesta oportuna y de fondo, contestando directamente o remitiéndola al servidor universitario a que corresponda elaborar la respuesta.

Cuando se trata de un asunto que involucra la gestión de diferentes unidades académicas o administrativas, la Coordinación de Atención al Ciudadano, asume o determina la responsabilidad de requerir, recolectar y unificar la información para dar respuesta a la PQRS.

**Ejecutantes**

Gestor de atención al ciudadano.  
Coordinador de Atención al Ciudadano.

### 3.3.8 Solicitar revisión y acompañamiento de la Dirección Jurídica

**Descripción**

Si para responder una PQRS, se requiere el acompañamiento o revisión del proyecto de respuesta por parte de la Dirección Jurídica, el gestor deberá realizar el correspondiente trámite ante esta Dirección. Se debe diligenciar el formulario único de solicitudes, aquí:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScUTibQtqL6qDkdW9eL6uhsn6lcuh3nkZ3EvkcFMNNbGac92Q/viewform>

También se podrá solicitar el acompañamiento para la gestión de la respuesta a la Coordinación de Atención al Ciudadano, de acuerdo a las inquietudes que se presenten en la ejecución del procedimiento, con el fin de asegurar la integridad y oportunidad de la misma.

**Ejecutantes**

Gestor de atención al ciudadano.

### 3.3.9 Solicitar ampliación de términos

#### Descripción

Si en el plazo establecido en la ley no es posible ofrecer una respuesta a una PQRS, se debe:

- Informar al ciudadano, previo al vencimiento del plazo, la imposibilidad para responder, indicando las razones de ello.
- Señalar el plazo en que se ofrecerá la respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto en la ley.

En el caso de los reclamos presentados con ocasión del manejo de datos personales, el plazo se podrá prorrogar por ocho (8) días hábiles más, siguientes al vencimiento del primer término.

#### Ejecutantes

Gestor de atención al ciudadano.

### 3.3.10 Elaborar respuesta de la PQRS

#### Descripción

El servidor universitario competente podrá elaborar la respuesta del caso, que le ha sido asignado a través de comunicación oficial o mediante un acto administrativo, según corresponda con el tipo de solicitud.

Cuando se trata de un asunto en el que se requiere la intervención de diferentes unidades académicas o administrativas, la Coordinación de Atención al Ciudadano, asume o determina la responsabilidad de consolidar y unificar la información para elaborar la respuesta a la PQRS, por medio de comunicación oficial o través de un acto administrativo.

#### Ejecutantes

Servidor universitario competente, Coordinación de Atención al Ciudadano.

### 3.3.11 Notificar la respuesta

#### Descripción

Las respuestas a las solicitudes se notificarán personalmente al interesado, o a su representante o a su apoderado si es del caso, o a la persona debidamente autorizada a través del correo electrónico suministrado o directamente en la dependencia.

De no poderse surtir la notificación por correo electrónico o directamente en la dependencia, se enviará la respuesta a través de correo certificado, dejando constancia en la trazabilidad de la incidencia de la guía de envío y la guía de entrega final al destinatario.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta (a menos que se deban entregar copias de documentos), con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

Cuando se trate de la respuesta de una petición de documentos, es importante tener en cuenta que, el costo de la reproducción de los mismos, será asumido por el peticionario conforme a los valores fijados en la Resolución Rectoral 43312 de 2017 o aquella que la modifique o sustituya.

Las PQRS que sean radicadas por solicitantes anónimos deben ser respondidas a la dirección de correo electrónico o la dirección física suministrada. Si el solicitante no suministra estos datos, el correo rebota o la dirección es incorrecta, la respuesta se publica en el Portal Universitario – micrositio Notificaciones por Aviso.

Una vez realizada la notificación de la respuesta la PQRS quedará cerrada.

#### **Ejecutantes**

Gestor de atención al ciudadano.

## **4. Documentos de referencia**

- Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, por medio de la cual se crea el Equipo de Atención al Ciudadano, y se adopta el Manual de políticas y procedimientos de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia.
- Procedimiento asesoría jurídica.
- Resolución Rectoral 43312 de 2017.
- Manual de Técnica Normativa. DJ-MA-01. Versión 1.
- Manual de Atención al Ciudadano.

## 5. Anotaciones y comentarios

No aplica

## 6. Nota de cambio

No aplica

## Anexos

**Anexo 1:** Diagrama del proceso en BIZAGI

<b>Elaboró:</b> Hugo Mauricio Orrego Vargas Profesional Gestión Atención al Ciudadano Secretaría General	<b>Revisó:</b> Isabel Cristina Salazar Giraldo Analista de Procesos división Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> William Fredy Pérez Toro Secretario General
<b>Fecha:</b> <b>07-JUL-2021</b>	<b>Fecha:</b> <b>10-AGO-2021</b>	<b>Fecha:</b> <b>17-AGO-2021</b>

## Anexo 1

