
	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>			

1.NOMBRE	2.PROCESO
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	SECRETARÍA GENERAL
<p><b>3. OBJETIVO:</b> Establecer las actividades necesarias para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de hechos de corrupción presentadas por las partes interesadas ante la prestación de los servicios que ofrece la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.</p>	
<p><b>4. ALCANCE:</b> Este procedimiento inicia con la recepción y radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia de hechos de corrupción, y finaliza con el seguimiento a las acciones preventivas o correctivas para las quejas o reclamos.</p>	
<p><b>5. RESPONSABLE:</b> SECRETARIO GENERAL</p>	
<p><b>6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Anónimo:</b> Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.</li> <li>▪ <b>Avocar:</b> Acción y efecto de conocer determinado asunto.</li> <li>▪ <b>CPACA:</b> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.</li> <li>▪ <b>Cliente:</b> Persona o institución que recibe un bien o un servicio.</li> <li>▪ <b>Competencia:</b> Atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer o avocar un asunto.</li> <li>▪ <b>Comunidad educativa:</b> Conformada por estudiantes, docentes, padres de familia, alumnos egresados, directivos y funcionarios administrativos.</li> <li>▪ <b>Conflicto de Intereses:</b> Se presenta cuando el interés personal de quien ejerce una función pública colisiona con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña. (Guía de administración pública - Conflicto de intereses de servidores públicos)</li> <li>▪ <b>Conflicto de Interés Real:</b> Cuando el servidor ya se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión, pero, en el marco de esta, existe un interés</li> </ul>	




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		


particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público. (Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público Colombiano)

- **Conflicto de Interés Potencial:** Cuando el servidor tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público, pero aún no se encuentra en aquella situación en la que debe tomar una decisión. (Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público Colombiano)
- **Conflicto de Interés Aparente:** Cuando el servidor público no tiene un interés privado pero alguien podría llegar a concluir, aunque sea de manera tentativa, que sí lo tiene. (Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público Colombiano)
- **Consulta:** Lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Denuncia de hechos de corrupción:** Denuncia sobre posibles hechos de corrupción cometidos por servidores públicos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- **Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.
- **En interés general:** Acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos.




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

- **En interés particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado de satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **Información:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que ayudan a la Institución a mejorar la prestación de los servicios.
- **Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso.
- **Partes interesadas:** Persona, grupo u organización, que tenga directa o indirecta participación en una empresa; y se afecte o beneficie con las decisiones tomadas por la misma.
- **Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Petición de consultas:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Petición de documentación:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la institución.
- **Petición de información:** Requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la institución.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>			

- **Pronta resolución:** Acción o efecto de dar solución a un problema o conflicto en un determinado tiempo.
- **Protección de la reserva documental:** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley, en especial las consagradas en el artículo 24 de la ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo).
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamante o quejoso:** Persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Recurso de apelación:** Debe ser presentado ante el mismo funcionario que expidió el acto que tomó la decisión; y se surte ante el superior jerárquico de este para que lo aclare, modifique o revoque. Es un recurso obligatorio, por lo cual, debe proponerse para que quede agotada la vía gubernativa.
- **Recurso de reposición:** Deberá interponerse ante el mismo funcionario que expidió el acto para que lo modifique, aclare, adicione o revoque, tiene carácter facultativo.
- **Respuesta de fondo:** Resolución de todas y cada una de las pretensiones del quejoso.
- **Sanción disciplinaria:** Consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado. La falta de atención a las peticiones de que trata este procedimiento, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del C. C. A. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes; se tipifica como falta gravísima de conformidad con la Ley 734 de 2002.


	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>			

- **Servidores públicos:** La Constitución Política de Colombia en su artículo 123 establece que: “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente o por servicios”.
- **Sistema PQRS:** Software diseñado por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, que se ha dispuesto a la comunidad en general, para reportar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de hechos de corrupción; este sistema de información permite, además, atender, tramitar y hacer seguimiento a dichas solicitudes.
- **Solicitud:** Pretensión o petición presentada de manera verbal, escrita o por medio electrónico.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de hechos de corrupción. Estas solicitudes pueden ser reportadas a través de los siguientes canales de atención:  <b>a. Personalmente, por escrito o verbalmente</b> (se reciben en la ventanilla única y se registran en el Sistema PQRS). La solicitud podrá ser registrada en la plantilla presentación de PQRS con su	Administrador del sistema de PQRS	Sistema PQRS  Correo electrónico  Formato Único para la presentación de PQRS




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<small>Documento</small>	<small>Código</small>	<small>Fecha</small>	<small>Revisión</small>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	<small>Dependencia</small>	<small>Aprobado</small>	<small>Pág.</small>	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		


	<p>respectiva firma, la cual se ubica en la página web institucional.</p> <p><b>b. En caso de presentarse PQRS verbales en lenguas nativas,</b> se identificará si la persona puede comunicarse en español, de no ser posible se grabará dicha solicitud para aplicar lo establecido en el Artículo 2.2.3.12.9. del decreto 1166 de 2016 las PQRS.</p> <p><b>c. Vía telefónica al número 5690088</b> para la atención de la solicitud (se debe registrar en el Sistema PQRS).</p> <p><b>d. Correo electrónico a <a href="mailto:radicacion@ufpso.edu.co">radicacion@ufpso.edu.co</a>,</b> el documento debe contar con nombre completo, firma, número de identificación, correo electrónico, dirección de domicilio, teléfono e informar el medio por el cual desea que se le dé respuesta (Dirección electrónica o domicilio)</p> <p><b>e. En el portal web de la institución:</b> a través del siguiente link: <b><a href="https://pqrs.ufpso.edu.co/web/">https://pqrs.ufpso.edu.co/web/</a></b></p> <p><b>NOTA:</b> Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones requeridas por la ley, se le debe indicar al peticionario las que falten, si este insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los documentos faltantes.</p> <p>Quando la solicitud es recibida por medio del Sistema PQRS, se notifica al</p>		Grabación
--	---	--	-----------






	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

	<p>petionario por correo electrónico el número de consecutivo dado y la manera en que puede consultar la información de la misma.</p>		
2	<p>Evaluación y clasificación de la solicitud dependiendo de la naturaleza y procesos involucrados.</p> <p>Se debe tener en cuenta:</p> <p><b>a. Tipo de solicitante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrativo</li> <li>● Apoderado</li> <li>● Docente</li> <li>● Estudiante</li> <li>● Egresado</li> <li>● Niños, niñas y adolescentes</li> <li>● Particular</li> <li>● Periodista</li> <li>● Persona Jurídica</li> </ul> <p><b>b. Evaluar el objeto, tipo de solicitud y definir el término para resolver la solicitud, el cual cuenta desde el día siguiente a la radicación de la misma:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Petición:</b> 15 días hábiles</li> <li>● <b>Petición de consultas:</b> 30 días hábiles.</li> <li>● <b>Petición de documentación:</b> 10 días hábiles.</li> <li>● <b>Petición de información:</b> 10 días hábiles.</li> <li>● <b>Queja:</b> 15 días hábiles.</li> <li>● <b>Reclamos:</b> 15 días hábiles.</li> <li>● <b>Sugerencia:</b> 15 días hábiles.</li> <li>● <b>Felicitación:</b> En este caso el aplicativo de PQRS le envía un correo de agradecimiento.</li> </ul>	<p>Administrador del sistema de PQRS</p>	<p>Sistema de PQRS</p>

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<small>Documento</small>	<small>Código</small>	<small>Fecha</small>	<small>Revisión</small>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	<small>Dependencia</small>	<small>Aprobado</small>	<small>Pág.</small>	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		


	<p>• <b>Denuncia de hechos de corrupción:</b> 15 días hábiles</p> <p>Los términos de respuesta son establecidos de acuerdo a lo estipulado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015</p> <p>Cuando existan peticiones incompletas, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que en el término máximo de un (1) mes complete la petición.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Ley 1755 del 2015 artículo 17).</p>		
		Correo electrónico	
		Acto administrativo (Resolución)	



	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>			


	<p>Quando se identifiquen peticiones irrespetuosas, estas se deben rechazar e informar al peticionario el motivo del rechazo.</p> <p>Quando no se comprenda su finalidad u objeto, se le devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes el objeto de la solicitud; en caso de que la misma no sea corregida, se archivará.</p> <p>Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, se le remite la respuesta anterior dada a casos similares.</p> <p><b>c.</b> Cuando las solicitudes son de carácter anónimo estas deben contener todos los datos solicitados por el Sistema PQRS; a este tipo de solicitudes internamente se les asignará un código con el cual se identificará para realizar el trámite correspondiente de manera que a la información personal se le dará trato confidencial.</p> <p><b>d.</b> Cuando la PQRS corresponda a una queja o reclamo esta será tipificada de acuerdo a la causa que la originó de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrativos</li> <li>● Docentes</li> <li>● Incumplimientos (No ejecutar las acciones manifestadas en las respuestas)</li> <li>● Información (Datos incompletos o error en los datos suministrados)</li> </ul>		
--	--	--	--




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Infraestructura Tecnológica (Daños de equipos de cómputo u otros dispositivos tecnológicos)</li> <li>● Medio Ambiente (Daños o afectaciones en el campus universitario que influyen en el bienestar de la comunidad)</li> <li>● Servicios Académicos</li> <li>● Servicios Administrativos</li> <li>● Servicios de Bienestar</li> <li>● Estudiantes</li> </ul>		
3	<p>Remitir la solicitud al líder del proceso o jefe de dependencia, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, especificando la fecha máxima para generar respuesta.</p> <p>El Administrador del sistema de PQRS podrá emitir respuestas inmediatas a aquellas solicitudes que sea posible resolverlas en el momento de ser recibidas.</p> <p>Cuando sean quejas disciplinarias, la competencia se designará con relación a la calidad del sujeto disciplinable, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidores públicos, particulares que ejerzan funciones públicas, particulares, docentes de tiempo completo, docentes ocasionales, catedráticos, el competente es <b>el superior jerárquico del disciplinado.</b></li> </ul> <p>Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 del acuerdo 056 de 1996 y el Artículo</p>	Administrador del sistema de PQRS	<p>Correo electrónico</p> <p>Sistema PQRS</p> <p>Formato Único para la presentación de PQRS</p>




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

	<p>118 del acuerdo 093 del 6 de Noviembre de 1996.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes, el competente es <b>el Subdirector académico o el director del plan de estudios</b> y se informará al peticionario el canal de comunicación a utilizar.</li> </ul> <p>Cuando el objeto de la solicitud sea por acoso laboral, estas serán tratadas por medio del Comité de Convivencia Laboral de la UFPS Ocaña.</p> <p>Cuando sean denuncias de hechos de corrupción, estas serán dirigidas a la Oficina Jurídica para ser tratadas por los asesores jurídicos.</p>		
4	<p>Identificar y evaluar la causa que dio origen al hecho reportado.</p> <p>El líder del proceso o jefe de dependencia debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando exista conflicto de interés el Jefe o líder encargado de dar respuesta a la PQRS, deberá declararse impedido de acuerdo a lo establecido en el artículo 40 de la ley 734 de 2002 y el artículo 11 de la ley 1437 de 2011. El Jefe o líder deberá diligenciar la plantilla declaración de conflicto de intereses para PQRS y enviarla al correo electrónico <a href="mailto:pqrs@ufpso.edu.co">pqrs@ufpso.edu.co</a> Dicha solicitud será redireccionada.</li> <li>Cuando la solicitud no sea de su competencia deberá enviar dentro</li> </ul>	<p>Líder del proceso o Jefe de dependencia</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Sistema de PQRS</p> <p style="text-align: center;">Plantilla declaración de conflicto de intereses para PQRS</p>


	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

	<p>de un (1) día hábil siguiente a su recepción un correo a <b>pqrs@ufpso.edu.co</b> para el redireccionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abstenerse de adelantar el trámite disciplinario por considerar la queja temeraria o de mala fe.</li> <li>● Si es procedente, actuar según lo descrito en la actividad 5.</li> </ul> <p>Se considera que ha existido temeridad o mala fe, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuando se manifiesta la carencia de fundamento legal de la denuncia, recurso o cualquier otra petición formulada dentro de la actuación procesal.</li> <li>b. Cuando a sabiendas se alleguen a hechos contrarios a la realidad.</li> <li>c. Cuando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos.</li> <li>d. Para el caso de quejas por clientes internos (funcionarios administrativos y/o docentes), se deberá analizar por parte del líder del proceso o jefe de dependencia, el objetivo de la solicitud con relación al impacto para la mejora del servicio. Si no es procedente, se informará al peticionario los demás canales internos de comunicación para remitir sus solicitudes.</li> </ol>		
--	--	--	--




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

	<p><b>NOTA:</b> Lo anterior, también aplica en aquellos casos en donde se interponen quejas anónimas sin fundamento fáctico ni jurídico (no existe certeza de su credibilidad), sin establecer las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedió el hecho reprochable disciplinariamente; además no contiene prueba sumaria que permita adelantar el proceso disciplinario respectivo.</p>		
5	Análisis y valoración de la solicitud, definiendo la acción a implementar.	Líder del proceso o Jefe de la dependencia	
6	<p>Emitir respuesta a la solicitud a través del Sistema PQRS antes de su vencimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada.</li> <li>- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados.</li> <li>- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.</li> </ul> <p>En el caso de las quejas y reclamos se deben diligenciar campos obligatorios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis de causas de la queja o reclamo</li> <li>● Corrección (Acción inmediata)</li> <li>● Acción de Mejora (Acción que elimina la causa que originó la queja o reclamo)</li> <li>● Medios de Verificación</li> </ul>	<p>Líder del proceso o Jefe de dependencia</p> <p>Administrador del sistema de PQRS</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Sistema PQRS</p>

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		


	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de implementación</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Cuando por razones excepcionales no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario debe solicitar prórroga a través del sistema de PQRS informando los motivos de la demora y el plazo razonable en que dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>		
7	<p>Antes de enviar la respuesta dada a través del Sistema PQRS, el administrador del sistema de PQRS verificará que la respuesta cumpla con lo establecido en la actividad 6.</p> <p>En caso de no cumplir, se informará al líder del proceso o Jefe de dependencia a través de correo electrónico para que la respuesta sea ajustada.</p> <p>Una vez verificado lo anterior, se procede a:</p> <p><b>Notificar la respuesta al peticionario.</b> (Como indicador de efectividad), y verificar la percepción del cliente a la respuesta recibida.</p>	<p>Administrador del sistema de PQRS Líder del proceso o Jefe de dependencia</p>	<p>Correo electrónico  Sistema PQRS</p>
8	<p>Se enviará junto con la respuesta a los peticionarios una encuesta de satisfacción.</p> <p>Los campos que deben ser diligenciados por el peticionario en la encuesta de satisfacción son los siguientes:</p>	<p>Peticionario</p> <p>Administrador del sistema de PQRS</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Sistema de PQRS</p>




	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

<p>LA RESPUESTA RECIBIDA DA SOLUCIÓN A SU PQRS:</p> <p>SI___ NO___</p> <p>Si su respuesta es negativa por favor indique las razones:</p> <hr/> <p>EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA ES:</p> <p>Muy satisfecho ___  Satisfecho ___  Insatisfecho ___</p> <p>El administrador del sistema de PQRS realizará un seguimiento a las acciones correctivas o preventivas descritas en los campos obligatorios de las quejas y reclamos con el fin de que sea resuelta de manera efectiva y dejará registro del seguimiento.</p> <p>Las encuestas con grado de insatisfacción serán informadas trimestralmente a la dependencia que dio respuesta a la solicitud, con el fin de que se tomen las acciones que consideren necesarias.</p> <p>Cuando el peticionario no diligencie la encuesta de satisfacción, el sistema de PQRS enviará el 1 y el 15 de cada mes, un recordatorio para responder la encuesta, si el peticionario hace caso omiso, la encuesta se realizará de manera telefónica en caso de no dar respuesta, las PQRS con encuesta no respondida serán registradas y</p>	
--	--



	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>		

	cerradas trimestralmente en el sistema de PQRS.		
9	Realizar seguimiento semestral a la implementación de las acciones a emprender definidas en las respuestas de las quejas y reclamos, con el fin de verificar la efectividad de los resultados. Para lo cual se deberá concertar con el responsable del proceso que le corresponde ejecutar la acción de mejoramiento generada de la PQRS y registrar su avance o culminación.	Administrador del sistema de PQRS	Sistema de PQRS  Plantilla para seguimientos
10	Elaboración del informe trimestral y anual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de hechos de corrupción atendidas. El cual se publicará en la página web institucional.  Los informes se remitirán a la oficina de Control Interno y al proceso del Sistema Integrado de Gestión para ser incluidos en el informe de revisión por la dirección.  Los resultados arrojados serán presentados en la revisión por la dirección.  Se notificará a la alta Dirección las quejas y reclamos repetitivos por más de dos semestres, con el propósito que se establezca un tratamiento.  Se notificará semestralmente a la oficina de Control Interno, para los fines pertinentes, sobre las siguientes situaciones:	Administrador del sistema de PQRS	Informe  Correo electrónico

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>			

	<p>Respuestas incompletas, respuestas que no resuelvan la PQRS, cuando no se diseñan acciones correctivas, preventivas y de mejora, cuando no se evidencia avance en el seguimiento, cuando se excedan los tiempos de respuesta y cuando se incumpla el procedimiento o la normatividad aplicable.</p>		
--	--	--	--

## 8. DOCUMENTOS REFERENCIALES:

### MARCO CONSTITUCIONAL

Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 23, 74, 209 y 270.

### MARCO LEGAL

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1437 de 2011(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Artículos 3, 4, 7-46, 53-84

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Artículo 73, 76.


Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC -, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”

### MARCO REGLAMENTARIO



	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>R-SG-OAC-002</b>	<b>10-06-2021</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>			

Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y se implementa las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Decreto Ley “Antitrámites”, artículos 4, 12, 13 y 14.

Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015.

Decreto 1166 de 2016 que tiene como objeto regular la presentación radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano- versión 2 – ley 1474 de 2011

Acuerdo No. 029 de 1994 (Estatuto General).

Acuerdo No. 065 de 2006 (Reglamento Estudiantil).

Acuerdo No. 126 de 1994 (Estructura Orgánica).

Acuerdo No. 084 1995 (Estructura UFPS Ocaña).

Acuerdo No. 096 de 1996 (Estatuto Docente Universitario).

Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Resolución No. 0205 de 2015, por la cual se deroga la resolución No. 0212 del 9 de mayo de 2011 y se modifica el comité de convivencia laboral de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.


Resolución 3564 del 31 de diciembre del 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

NTC-ISO 10002:2005 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Resolución N° 0210 del 11/03/2019 Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño

## 9.ANEXOS:



	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<small>Documento</small> <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<small>Código</small> <b>R-SG-OAC-002</b>	<small>Fecha</small> <b>10-06-2021</b>	<small>Revisión</small> <b>A</b>
	<small>Dependencia</small> <b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<small>Aprobado</small> <b>SECRETARIO GENERAL</b>		<small>Pág.</small>

<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>NATALIA RAMIREZ ARÉVALO</b> LÍDER SIG	<b>BLANCA MERY VELASCO BURGOS</b> LIDER DEL PROCESO

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN	ACTUALIZÓ
10-06-2021	Creación del documento. Atendiendo lo establecido en el Decreto 2641 de 2012. <b>Nota:</b> El procedimiento fue creado con código R-SG-ARC-007 en el año 2013 y sufrió cinco modificaciones hasta el año 2021 donde fue creado nuevamente con código R-SG-OAC-002.	A	MARIA ELVIRA QUINTERO