

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE PQRS			ST-AC-04-P-02
Aseguramiento de la Calidad	Control del Servicio No Conforme	Versión 16	12 de diciembre de 2022	Página 1 de 14

INDICE

0.	Objetivo	2
1.	Alcance	2
2.	Definiciones	2
3.	Responsable	3
4.	Responsabilidades	3
5.	Generalidades.....	4
6.	Registro de Cambios	6
7.	Procedimiento	6
8.	Flujograma	10
9.	Control de Registros	13
10.	Formatos.....	13
11.	Anexos	13

0. Objetivo	1. Alcance
Establecer los pasos para recibir, evaluar, tramitar, hacer seguimiento y responder las peticiones, quejas, reclamos, y/o sugerencias que los usuarios o las partes interesadas manifiesten acerca de los servicios académicos y administrativos adscritos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Libre.	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre que afectan al usuario de forma directa e indirecta.
2. Definiciones	
Felicitaciones: Es el reconocimiento positivo que se hace a la labor desempeñada por sus Colaboradores. Novedad: Toda queja, opinión, comentario, manifestación de inconformidad, muestra de interés, solicitud de información o aclaración frente a la prestación de los servicios administrativos. Peticiones: Es la acción libre de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades pertinentes o ante ciertas instancias y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. PQRSD: Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y denuncias. Queja: Expresión de insatisfacción o inconformidad con conductas, acciones o procedimientos en la prestación de los servicios académicos y administrativos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita dirigida al usuario que realiza la PQRSD dentro de los términos establecidos. Queja recurrente: Acción que a pesar de haber sido atendida se vuelve a presentar ya sea en cuanto a cantidad o en cuanto a su reiteración en el tiempo, se excluyen quejas simultáneas instauradas a causa de un mismo evento en el mismo instante y lugar. Queja o sugerencia vía web o telefónica (Contact Center): Novedad registrada por el usuario a través del link establecido para este fin en la página web nacional y/o seccional. Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una PQRSD. Reclamo: Cuando se pone en conocimiento una irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio, la cual lleva al cumplimiento de una garantía explícita o implícita. Respuesta a PQRSD: Para este procedimiento se entenderá como la retroalimentación que se da al reclamante indicando la corrección realizada al problema o la acción propuesta para corregir el problema y prevenir que ocurra en el futuro. Servicio al usuario: Interacción entre la organización y el usuario a lo largo del ciclo de vida. Sugerencia: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios administrativos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre.	

Usuarios: Clientes internos y externos y partes interesadas.

3. Responsable

El Coordinador Nacional y Seccional de calidad, es responsable por la actualización y mejoramiento de este procedimiento.

Todos los Líderes de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad son responsables por la implementación y aplicación de este procedimiento.

4. Responsabilidades

Responsabilidades	Responsable
Comunicar a sus usuarios la forma cómo pueden manifestar una PQRS.	Líderes de proceso
Dar trámite y responder las PQRS dentro de los tiempos establecidos según corresponda, contando a partir del día siguiente de su recepción.	
Dar cierre a las PQRS en el Sistema de Información de Calidad una vez sea eficazmente el caso atendido.	
Determinar las acciones a las quejas recurrentes según lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas y registrarlo en el Sistema de Información de Calidad.	
Comunicar a los usuarios los mecanismos establecidos por la Universidad para recepcionar las PQRS.	Coordinador Seccional de Calidad
Asignar las PQRS por medio del Sistema de información de Calidad al líder del proceso responsable de su tratamiento.	
Consolidar la información estadística relativa a las PQRS de la Seccional, para la Revisión Gerencial Seccional.	
Velar porque se dé trámite a las PQRS por parte de los Líderes de proceso dentro de los términos establecidos.	
Remitir a la oficina de recursos humanos copia de las PQRS presentadas relacionadas con la atención al usuario, con el fin de que a partir de este proceso administrativo se haga el trámite correspondiente.	
Realizar seguimiento de las PQRS de la seccional en la Sistema de Información de Calidad modulo "Servicio al Cliente".	Coordinador Nacional de Calidad
Administrar el módulo de Servicios al cliente en el Sistema de Información de Calidad.	

Parametrización del Módulo de Servicio al Cliente, calendario de atención de PQRSD, tiempos para dar respuestas, notificaciones, banner, textos y definiciones.	
Informar a los Coordinadores de Calidad de las Seccionales cuando interpongan PQRSD a través del módulo de Servicio al Cliente.	
Realizar seguimiento a las PQRSD registradas través del módulo de Servicio al Cliente.	

5. Generalidades

5.1 Módulo de Servicio al Cliente

Los líderes de proceso tendrán los siguientes tiempos para dar respuesta a las PQRSD, una vez sean remitidas por el Coordinador Nacional de Calidad:

- 01 – Peticiones: 15 días hábiles.
- 02 – Quejas: 8 días hábiles.
- 03 – Reclamos: 8 días hábiles.
- 04 – Denuncia: 8 días hábiles.
- 05 – Requerimientos de Ayuda: 3 días hábiles.
- 06 – Solicitudes de Información Pública: 8 días hábiles.
- 07 – Sugerencias / Propuesta: 5 días hábiles.
- 08 – Comentario Elogioso y/o Felicitaciones: 3 días hábiles.

Se parametriza los días no hábiles como el sábados y domingos, de la misma forma el calendario de los días de vacaciones y festivos del año.

Las PQRSD se remiten por medio del Módulo de Servicio al Cliente a los procesos involucrados en el trámite la queja.

Si se vence el plazo establecido para dar respuesta a la queja, el líder de proceso deberá abrir el plan de acción en el módulo de mejoramiento continuo indicando las acciones a tomar.

Las respuestas de las PQRSD se realizan, a través del Módulo de Servicio al Cliente, se pueden adjuntar cartas y oficios dando respuesta y solución a la queja; con el fin de dejar evidencia de su atención; así mismo, las respuestas deben ser claras y justificadas para que sean comprensibles por el usuario y satisfagan su solicitud, y deben evitarse frases que no evidencien la toman de acción sobre la causa raíz del problema.

Las respuestas pueden contener: Información, asistencia técnica, compensación, disculpas, resarcimientos, explicación del tratamiento que se dará o se dio a las causas de la PQRSD, entre otros.

Cuando la queja o sugerencia no amerite tratamiento o toma de acción por considerarse inviable o no pertinente de tratar con los recursos disponibles, se debe agradecer al reclamante e indicarle las razones por las cuales su queja o sugerencia resulta inviable de tratar o implementar dadas las circunstancias o recursos disponibles actuales.

El dar respuesta al reclamante, no implica en todos los casos que la queja está cerrada. En caso de no coincidir la información para responder la queja o sugerencia al usuario, se tomará como envío fallido y se archivará con los debidos soportes y evidencia de los intentos de comunicación.

Los mecanismos establecidos por la Universidad para recibir las PQRS son:

Virtual a través del link de la página web Nacional o por medio de los QR habilitado (PQRS virtuales).

Las PQRS deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitadas, de lo contrario serán rechazadas y declaradas rechazadas, de lo cual se dejará la respectiva constancia; así mismo, no se dará ningún trámite a PQRS que provengan de anónimos.

Para las PQRS que se generan por atención al usuario de los servicios académico y/o administrativos las cuales se reciben a través del link de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la página web y donde se hayan vulnerados los derechos del usuario, se remitirá copia de estas por parte de la Coordinación seccional de Calidad al área de Gestión Humana, con el fin de que a partir de este proceso se realice el trámite correspondiente.

En caso de que una persona necesite presentar una PQRS y no disponga de ningún dispositivo electrónico para hacerlo, los funcionarios del área ofrecerán apoyo con la recepción de la solicitud. Esto se realizará previa lectura de los requisitos por parte del solicitante, quien deberá proporcionar sus datos.

5.2 Quejas recurrentes y Acciones Correctivas¹

Las PQRS recurrentes y acciones correctivas deben ser gestionadas mediante acciones correctivas que permitan reducir la repetición. El Líder del proceso deberá realizar el análisis de causas, definir criterios para la aplicación de correcciones y ejecutar el plan de acción correspondiente, según el procedimiento de Acciones Correctivas.

Nota: No se considera queja recurrente la instaurada por varios usuarios a causa de un mismo evento en tiempo y espacio, ejemplo: cuando veinte (20) estudiantes se quejan por el servicio de internet y los veinte (20) reclamantes se encontraban a la misma hora y en la misma sala de cómputo donde surgió el evento.

5.3 Cerrar la PQRS

Para calificar la PQRS con el estado "CERRADA" en el Módulo de Servicio al Cliente, se debe cumplir uno de los siguientes criterios:

¹ Esta acción aplica para el proceso de centro de conciliación y consultorios jurídicos.

- Se han implementado los tratamientos (correcciones) en caso de que la queja así lo amerite.
- Se han implementado las acciones correctivas a la queja que así lo ameritan.
- La queja o sugerencia no amerita tratamiento ni toma de acciones por considerarse no viable o imposible de tratar dadas las circunstancias o recursos disponibles actuales.

En los casos en que se hayan definido los tratamientos o acciones, pero estos estén en proceso de implementación, el estado de la PQRS se calificará como “EN PROCESO”.

Cuando no se hayan definido los tratamientos o acciones correctivas a una queja o sugerencia que así lo amerite, el estado de la queja se calificará como “ABIERTA”.

5.4 Reabrir PQRS

En el módulo de servicio al cliente, en PQRS cerradas, estas se podrán reabrir siempre y cuando se tenga una justificación para realizar esta acción. Se deberá realizar un comentario, el cual es un campo de diligenciamiento obligatorio, allí se especificará la finalidad de su reapertura.

5.5 Realizar auditoria del tratamiento de las PQRS ejecutado por los procesos

Durante las auditorías internas de Calidad (o cuando la Coordinación de Calidad así lo estime conveniente), los auditores deberán solicitar a la oficina de calidad el reporte semestral de quejas, con el fin de que en el desarrollo de la auditoría se verifiquen: las evidencias de las respuestas y trámites dados, el cumplimiento del procedimiento en cuanto al tiempo establecido, la objetividad de los tratamientos dados a la queja, así como las acciones correctivas implementadas a las quejas recurrentes.

5.6 Consolidar información para la Revisión por la Dirección:

La Coordinación de Calidad, debe consolidar la información de las PQRS como elemento de entrada para la Revisión Gerencial.

6. Registro de Cambios

La trazabilidad de los cambios de este documento se realizará solicitando a la Coordinación Nacional de Calidad, el historial de versiones de este procedimiento.

7. Procedimiento²

7.1. Parametrización del Módulo de Servicio al Cliente

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
COORDINADOR NACIONAL DE CALIDAD	Ingresa al Sistema de Información para la Calidad - SIC	Módulo de Servicio al Cliente – PQRS – Configuración

² Este procedimiento aplica para todos los Sistemas Integrados de Gestión, incluyendo al consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

	Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración	
	Asigna Administrador de PQRSD	Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración
	Configura Tiempos de respuesta de las PQRSD y días No hábiles de la Semana.	Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración
	Selecciona Fechas no laborales del calendario	Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración
	Configura Página externa para la recepción de las PQRSD. Definiciones de PQRSD. Autorización de tratamientos de Datos personales. Plantilla de Notificaciones Externas.	Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración
	Guarda Configuración Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración	Módulo de Servicio al Cliente – PQRSD – Configuración

7.2. Creación y Asignación de PQRSD Vía Web, Vía Telefónica y/o presencial (Contact Center)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
Usuario Externo / Operador del Contact Center ³ /funcionario	Ingresa a la Pagina Web de la Universidad ⁴ Opción “Calidad, Felicitaciones, quejas y/o sugerencias.”	Página Web de la Universidad
	Selecciona Opción “Enviar Petición”	Formulario de PQRSD
	Registra la PQRSD Web / Vía Telefónica ⁵	Formulario de PQRSD

³ Si es la PQRSD es recepcionada por el Contact Center

⁴ El funcionario del área recepciona la PQRSD del usuario en el caso de que este no cuenta con un dispositivo móvil para realizar la PQRSD

⁵ Registra información del Usuario, información de contacto e información de la Solicitud.

	Formulario de PQRSD	
	Envía PQRSD ⁶	Formulario de PQRSD
COORDINADOR NACIONAL DE CALIDAD	Formulario de PQRSD ⁷	
	Ingresa y selecciona la PQRSD	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	
	Informa las PQRSD a los Coordinadores Seccional de Calidad	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
COORDINADOR SECCIONAL DE CALIDAD	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	
	Clasifica la PQRSD ⁸	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	
	Asigna Proceso y Responsable de la PQRSD	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	
	Guarda PQRSD ⁹	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	

7.3. Gestión y cierre de las PQRSD

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
LÍDER DE PROCESO	Ingresa al Sistema de Información para la Calidad - SIC	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	
	Selecciona PQRSD a dar respuesta.	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite	
	Selecciona el botón “Ver”	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD –

⁶ Esta PQRSD queda creada en la grilla de datos de quejas en trámite y le llegara notificación al correo electrónico al Administrador de las PQRSD, para su respectiva asignación.

⁷ Notifica al usuario el código de radicado de la PQRSD.

⁸ Clasifica la PQRSD según la Categoría, Motivo, Origen, Producto o Servicio, Causa y Estado.

⁹ Una vez guardada la queja en el Sistema, le llegara una notificación al correo electrónico al responsable de dar solución y respuesta de la PQRSD.

	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite – Ver Quejas/Reclamos	PQRSD En Tramite – Ver Quejas/Reclamos
	Selecciona el botón “respuesta”	
	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite – Respuesta	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite – Respuesta
	Asigna Estado de la Incidencia Tipo de respuesta “Interna o Externa” Destinatarios Cierre (Si aplica) ¹⁰	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite – Respuesta
	Redacta en el Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite Respuesta	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite – Respuesta
	Envía en el Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite ¹¹ Respuesta	Módulo de Servicio al Cliente - PQRSD – PQRSD En Tramite – Respuesta

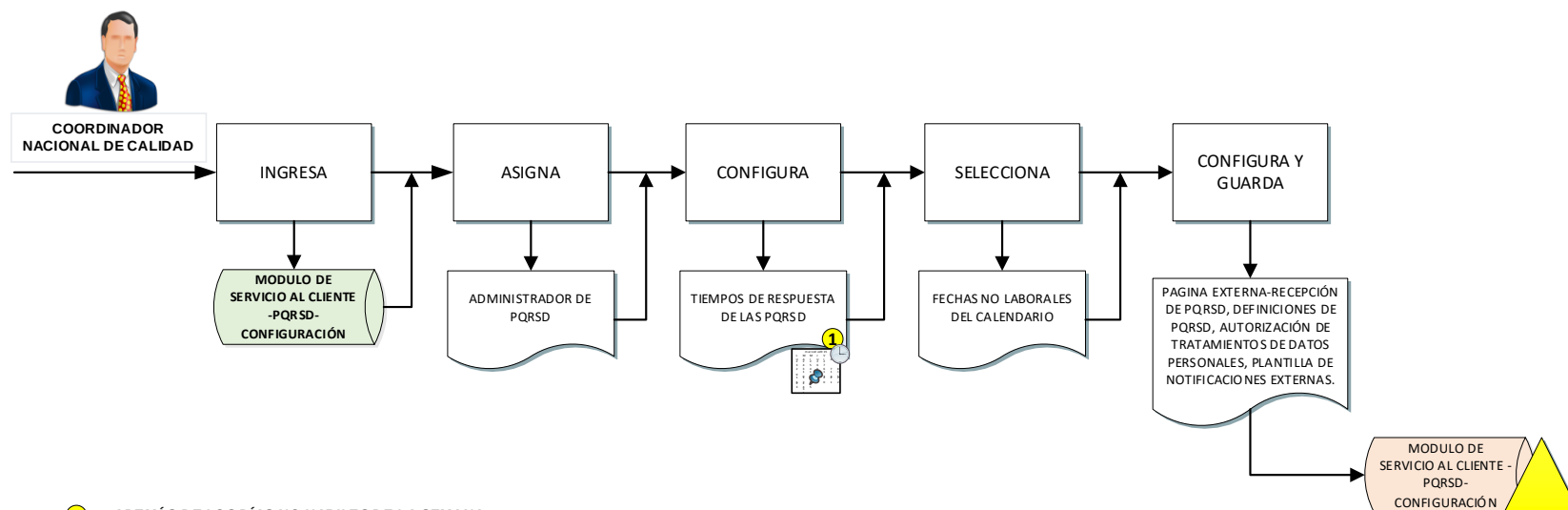
¹⁰ Al cerrar la PQRSD esta pasara al PQRSD Cerradas

¹¹ Esta respuesta le llegara al cliente interno o externo según sea el caso.

8. Flujoograma

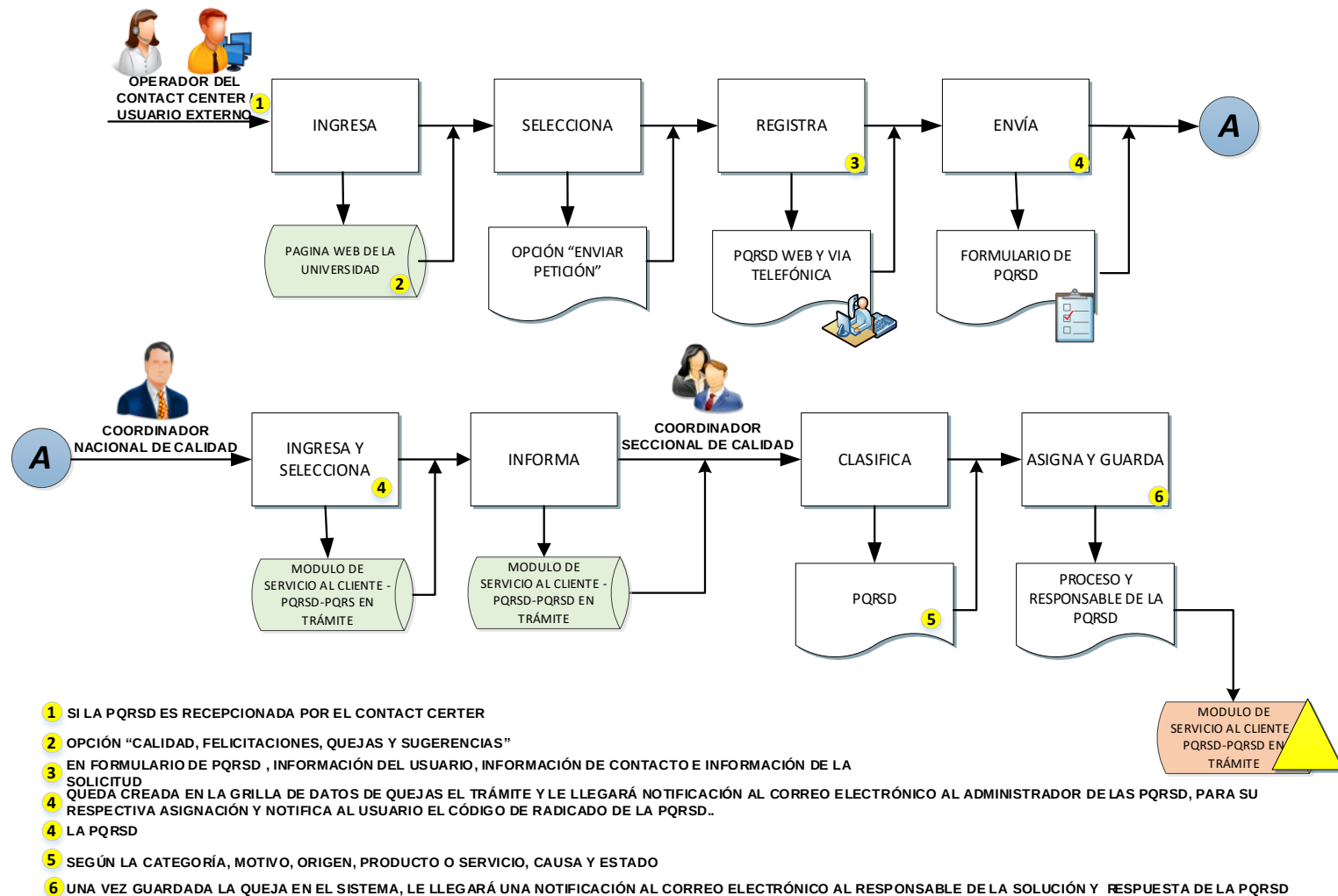
8.1. PARAMETRIZACIÓN DEL MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE

8.1. PARAMETRIZACIÓN DEL MÓDULO DE SERVICIO AL CLIENTE



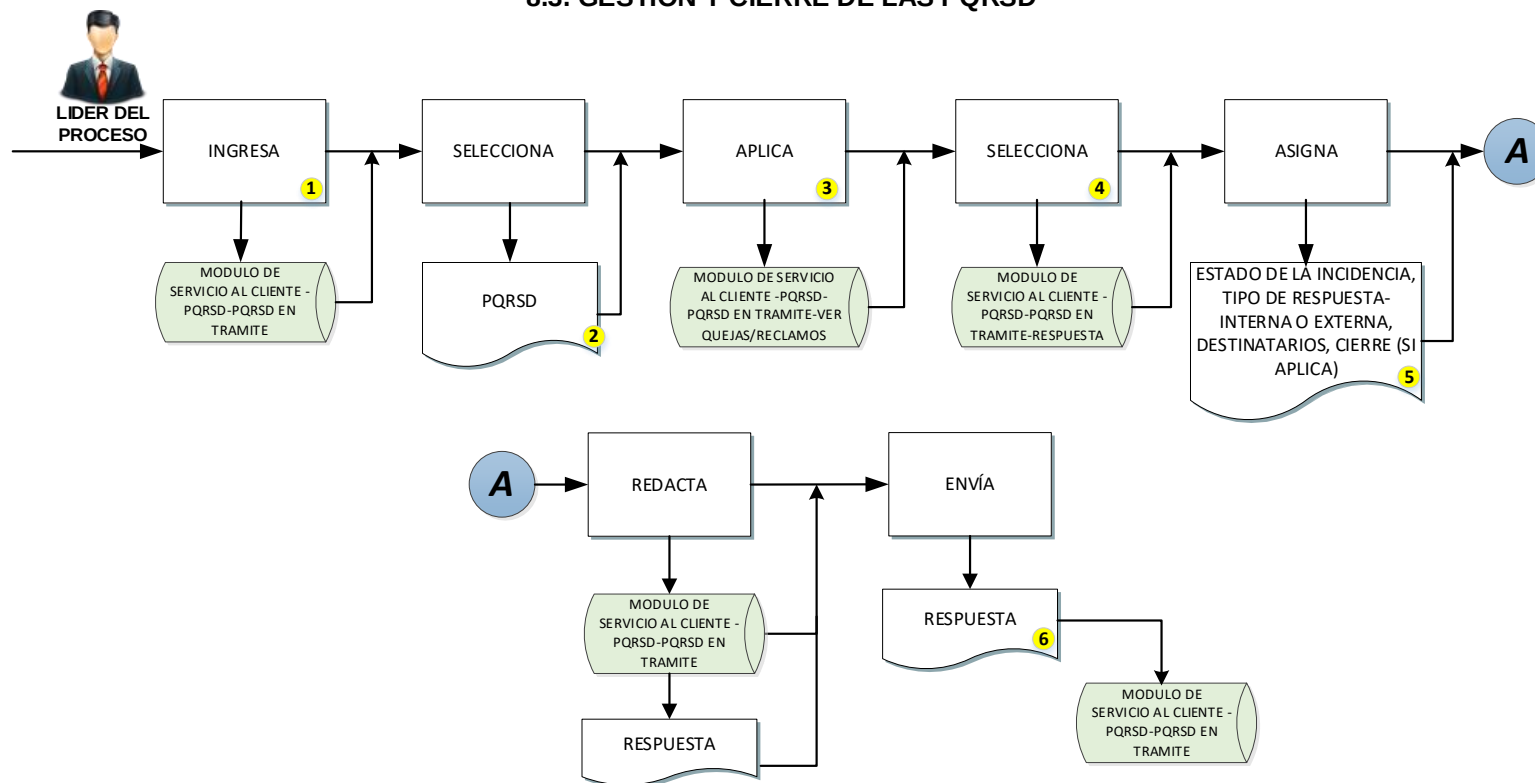
8.2. CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRSD VÍA WEB O VÍA TELEFÓNICA (Contact Center)

8.2. CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRSD VÍA WEB O VÍA TELEFÓNICA (Contact Center)



8.3. GESTIÓN Y CIERRE DE LAS PQRSD

8.3. GESTIÓN Y CIERRE DE LAS PQRSD



- 1 AL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD - SIC
- 2 AL CUAL SE LE VA A REALIZAR SEGUIMIENTO
- 3 EL BOTÓN "VER"
- 4 EL BOTÓN "RESPUESTA"
- 5 AL CERRAR LA PQRSD ESTÁ PASARA AL PQRSD CERRADAS
- 6 LE LLEGARÁ AL CLIENTE INTERNO O EXTERNO SEGÚN SEA EL CASO

9. Control de Registros

Ver listado maestro de documentos y registros en el sistema de Información de Calidad, donde se consolidan todos los registros.

10. Formatos

N/A

N/A

11. Anexos

Anexo 1: Asignación de PQRSD por QR

Anexo 1: Asignación de PQRS por QR

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

¡Ayúdanos a mejorar!
Es importante conocer tu opinión

PQRS
Petición, quejas,
reclamos, sugerencia
y denuncias



**Califica el servicio
y evalúa la
satisfacción del
servicio prestado**



Gracias por sus valiosos aportes, estos contribuyen a la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad y a la prestación de un buen servicio.

 **UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

 **CAMINANDO EN LA
EXCELENCIA**
REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
MULTICAMPUS 2021-2027
***** ALTA CALIDAD *****
Resolución MEN n.º 015865 (25-08-2021)

 **SGS**
SYSTEM CERTIFICATION
ISO 9001