
	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 1 de 24


# **MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**2015**


	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 2 de 24

## INDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCION	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	6
3. DEFINICIONES	7
3.1 Petición	7
3.2 Queja	7
3.3 Reclamo	7
3.4 Sugerencia	7
3.5 Consulta	7
3.6 Cliente	7
3.7 Petición de Información	8
3.8 Atención al Ciudadano	8
3.9 Buzón	8
3.10 Comunidad Educativa	8
3.11 Derecho de Petición	8
3.12 Información	9
3.13 Reclamante o Quejoso	9
3.14 Satisfacción Del Cliente	9
3.15 Ciudadano (Usuario)	9
4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES	10
4.1 Horario de Atención	10
4.2 Medios de Atención	17

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 3 de 24


4.3	Términos de Respuesta	15
4.4	Entrega de Copias	16
4.5	Tratamiento de Anónimos y Requerimientos Irrespetuosos	16
5.	MARCO LEGAL	17
6.	PROCEDIMIENTOS	19
7.	PROCESOS RELACIONADOS	21
8.	FORMATOS	22

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 4 de 24

## INTRODUCCION


La Universidad de Cundinamarca, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente prevista con respecto a la obligatoriedad de establecer el Sistema de Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ha implementado el proceso de **Gestión peticiones, quejas y reclamos**, elaborando para ello los procedimientos de Atención a peticiones, quejas y reclamos (EPQP01), de Atención a sugerencias y felicitaciones (EPQP02) y de la Satisfacción al ciudadano (EPQP03) y con fundamento en estos, presenta a continuación el **Manual peticiones, quejas y reclamos**, como un instrumento que sirve de guía al ciudadano en la búsqueda de soluciones a sus requerimientos, dudas y expectativas, brindando a su vez a la institución las pautas para el mejoramiento continuo del servicio prestado a la comunidad universitaria y demás grupos de interés.

La búsqueda constante de la institución para que en sus actividades se incorporen conceptos de calidad, conlleva directamente a la necesidad de conocer la percepción de la comunidad universitaria y demás grupos de interés respecto de los servicios que en ella se prestan y en este sentido el manual constituye una valiosa herramienta cuyo propósito es guiarlos, para conocer sus inquietudes y viabilizar alternativas de solución, reflejadas en respuestas oportunas y satisfactorias de acuerdo a los requerimientos recibidos por los diferentes medios a disposición de la ciudadanía fundamentando la mejora continua en la atención a la comunidad.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 5 de 24


## 1. OBJETIVO

Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSyF) de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna y eficaz en búsqueda del mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de los mismos.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 6 de 24

## 2. ALCANCE

Se inicia recepcionando las PQRSyF que envían los ciudadanos a través de correo electrónico, vía telefónica y el aplicativo del portal de la Institución, se direccionan al responsable para ser solucionadas y termina con el informe de gestión plasmando análisis con porcentajes de las áreas con mayor incidencia de PQRSyF, permitiendo así el mejoramiento continuo del proceso

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 7 de 24

### 3. DEFINICIONES

**3.1 Petición:** Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**3.2 Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el usuario con respecto a la conducta o actuar de un funcionario, servidor y/o particular a quien se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio en la Universidad.

**3.3 Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el usuario sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

**3.4 Sugerencia:** Es la propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.


**3.5 Consulta:** Es la manifestación verbal o escrita la cual se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**3.6 Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009).

NOTA: (...) de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, ICONTEC 2009, COLOMBIA, Pág. 30.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 8 de 24


**3.7 Petición de Información:** solicitud específica de acuerdo a los servicios que presta la Universidad de Cundinamarca, que todo ciudadano puede solicitar ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida una respuesta oportuno.

**3.8 Atención al Ciudadano:** Es el conjunto de actividades y servicios que se prestan a la comunidad universitaria, tendientes a la colaboración o asesoramiento a los diferentes interesados con necesidades referentes a la institución, además la atención a sus requerimientos de colaboración de un servidor público, en cuanto a guías, asesorías y acompañamiento hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**3.9 Buzón.** Pequeña caja ubicada en cada una de las dependencias que prestan atención directa o indirecta a los usuarios y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que toda aquella persona que realice alguna sugerencia o felicitación lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.

**3.10 Comunidad Educativa:** En la Universidad de Cundinamarca está conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, alumnos egresados, directivos docentes y funcionarios administrativos y ciudadanía.

**3.11 Derecho de Petición:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 9 de 24

**3.12 Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos: Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.


**3.13 Reclamante o Quejoso:** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.

**3.14 Satisfacción Del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.<sup>2</sup>

**3.15 Ciudadano (Usuario):** Persona, organización o entidad destinataria de los servicios de la Universidad de Cundinamarca.

---

<sup>2</sup> GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, ICONTEC 2009, COLOMBIA, Pág. 36.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 10 de 24

## 4. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES


### 4.1 Horario de Atención:

En sede Fusagasugá con atención personalizada y por la línea gratuita 01800097600 de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes.

En la página institucional [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) en el link de peticiones, quejas y reclamos el formulario on line se encuentra dispuesto las 24 horas del día todos los días del año.

Las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de forma escrita en los siguientes horarios:

- 1. Fusagasugá:** 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
- 2. Girardot:** 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
- 3. Ubaté:** 08:00 a.m. a 12:30 m. y de 02:30 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
- 4. Facatativá:** 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 a 06:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles y los miércoles únicamente de 01:00 a 08:00 p.m.
- 5. Chocontá:** de 02:00 a 09:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
- 6. Chía:** 09:30 a.m. a 12:00 m. y de 01:30 a 07:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.
- 7. Zipaquirá:** 07:00 a.m. a 01:00 m. y de 02:00 a 04:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 11 de 24

**8. Soacha:** 08:00 a.m. a 01:00 m. y de 02:00 a 05:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.


**9. Bogotá:** 08:00 a.m. a 01:00 m. y de 02:00 a 05:00 p.m. de lunes a viernes los días hábiles.

#### 4.2 Medios de Atención:

La atención de los diferentes requerimientos se llevará a cabo de acuerdo a los siguientes medios:

- **Personalizada:** El interesado se desplaza a la oficina de peticiones, quejas y reclamos y verbalmente expone el motivo de su requerimiento, el funcionario radica la queja en el respectivo formato EPQF002 (Anexo 2) y el interesado la firma.
- **Escrita:** Los interesados podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por escrito en la oficina de peticiones, quejas y reclamos, en la de correspondencia o remitirlas por correo. Las sugerencias y felicitaciones deben realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formato y pueden depositarse en los buzones establecidos para tal fin, así mismo se deberá tener en cuenta que los buzones de sugerencias son abiertos trimestralmente según cronograma de actividades EPIr001 realizado por la oficina de Control Interno y que los requerimientos que sean depositados en estos tendrán un tratamiento diferente en cuanto a términos.

De acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 12 de 24


- Designación de la autoridad a la que se dirige
- Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o su apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición
- Las razones en las que fundamenta su petición
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando la petición se presenta a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar la certificación de existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio.

Toda petición podrá presentarse personalmente y tramitar directamente por particulares o apoderado el cual deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado.

Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puede ser ubicado.

Quien presente una petición verbal y afirme no saber escribir y pide constancia de haberla presentado, El funcionario de la oficina de peticiones, quejas y reclamos expedirá el contenido de la petición y el peticionario imprimirá su huella dactilar.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 13 de 24


En cuanto a la petición incompleta, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos.

Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de un (1) mes siguiente a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

En el caso de los derechos de petición, los servidores públicos vinculados con la administración de la Universidad de Cundinamarca deberán atender los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora Jurídica.

- **Atención Telefónica:** La Universidad de Cundinamarca cuenta con la línea 01800976000 para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en este caso el funcionario, tomará nota del requerimiento en el formato EPQF002 y/o EPQF001 (Anexo 2) y hará la respectiva radicación, de la misma manera solicitará los datos del interesado para que en los términos señalados se presente la respectiva respuesta.
- **Sitio web y correo electrónico:** Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la página web [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) link peticiones, quejas y reclamos o el correo electrónico: [quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co](mailto:quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co)

A continuación se anexa el ejemplo de cómo los ciudadanos pueden ingresar al aplicativo y realizar su solicitud:

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 14 de 24

SAIC Sistema de Atención e Información al Ciudadano Universidad de Cundinamarca

---

**Formulario PQRSyF**

Fecha de Radicación : 2015-10-08 16:38:37.816

Nombre y Apellidos (\*):

Número de Documento (\*):

Correo Electrónico (\*):

Dirección (\*):

Teléfono Fijo:

Teléfono Celular (\*):

PQR syF (\*):

Asunto (\*):

Clase Asunto (\*):

Sitio a donde va Dirigida la Solicitud (\*):

Descripción de la Solicitud (\*):

Adjuntar archivos relacionados

Elegir archivos: Ningún archivo seleccionado

Documentos Agregados			
Nombre Archivo	Tamaño	OPC.	
 <span style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">a48eb</span>			
Código de Verificación (*):		<input type="text"/>	<input type="button" value="Verificar"/>

**P**etición  
Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha consagrado a los ciudadanos para que se les considere indistintamente sobre situaciones de interés general y/o particular.


**Q**ueja  
Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el usuario sobre el cumplimiento o incumplimiento de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

**R**eclamo  
Es la propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

**S**ugerencia  
Manifestación o una persona de la institución que es expone una medida de un nuevo producto para ella.

**F**elicitación

- **Oficinas de correspondencia:** en sede, seccionales y extensiones el ciudadano puede realizar la radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, ésta será remitida a la oficina de peticiones, quejas y reclamos para su respectivo tramite.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 15 de 24


**4.3 Términos de Respuesta:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formulados por la comunidad universitaria serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 30 Junio 2015 para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. (Ley 190 de 1995 artículo 55)

Por regla general, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 30 Junio 2015 han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia. Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el artículo 6º del Código Contencioso Administrativo se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.


Conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 Junio 30 de 2015; si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 16 de 24

toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.


**4.4 Entrega de Copias:** el usuario que necesite copia de algún expediente, deberá asumir el costo de la misma de acuerdo a Resolución 168 de 1º de agosto de 2006 de la Universidad de Cundinamarca.

**4.5 Tratamiento de Anónimos y Requerimientos Irrespetuosos:** Los requerimientos irrespetuosos y anónimos que se reciban, no serán tenidos en cuenta y por ende no serán resueltos.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 17 de 24


## 5. MARCO LEGAL

- ❖ Constitución Política de Colombia Artículos 23, 74 y 209.
- ❖ Ley 1755 de 30 Junio 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 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 3, 33 y ss.
- ❖ 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.
- ❖ Ley 962 de 2005 Artículo 6to., Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ❖ Ley 190 de 1995 Artículo 55 y ss., por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ❖ Decreto 2232 de 1995 de Presidencia de la República, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 18 de 24

e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

- ❖ Resolución 160 del 06 de Noviembre de 2014 por el cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca.
- ❖ Resolución 064 del 03 de Mayo de 2012 por el cual se determinan las funciones para cada una de las áreas establecidas en el artículo 1 del acuerdo 008 de 2012 que modificó el artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca.
- ❖ NTCGP 1000: 2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública numeral 5.2 Enfoque al cliente. 8.2.1 Seguimiento y medición satisfacción del cliente.
- ❖ NTC ISO 10002:2005 Gestión de la calidad – Satisfacción del Cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
- ❖ MECI ( Modelo Estándar de Control Interno)
- ❖ Acuerdo 013 de 1996 por el cual se adopta el Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca y se determinan las funciones de todas sus dependencias, Art. 15.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 19 de 24

## 6. PROCEDIMIENTOS

En cumplimiento a los requerimientos de los ciudadanos el Sistema de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca tiene definidos los siguientes procedimientos los cuales están al alcance de los ciudadanos detalladamente en la página de la institución [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co)

- **Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos EPQP01**


**Objetivo:** Tramitar las Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna y eficaz en búsqueda del mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción de los mismos.

**Alcance:** Inicia con la recepción de la petición, queja o reclamo, continua con la designación de los funcionarios competentes para análisis y termina con la respuesta a las solicitudes. Aplica a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten ante la Universidad de Cundinamarca.

- **Procedimiento de atención a sugerencias y felicitaciones EPQP02**

**Objetivo:** Establecer un mecanismo que permita planear, analizar y evaluar el impacto de los servicios ofrecidos y la aceptación de los usuarios, mediante la utilización de los buzones instalados en la Universidad de Cundinamarca.


**Alcance:** Inicia con la planeación de apertura de buzones, se clasifican las sugerencias y felicitaciones, se realiza análisis de resultados y se presenta informe ante el comité del SIGC, como insumo para la toma de decisiones en la Universidad de Cundinamarca.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 20 de 24

- **Procedimiento Satisfacción del usuario EPQP03**

**Objetivo:** Establecer un mecanismo que permita planear, analizar y evaluar la percepción del usuario frente a los servicios ofrecidos por parte de la Universidad de Cundinamarca.


**Alcance:** Inicia con la planeación y determinación del método a aplicar, continua con la ejecución del cronograma, pasando por un análisis e interpretación de resultados utilizando técnicas estadísticas que sirvan de insumo para el mejoramiento continuo de la Universidad de Cundinamarca.

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 21 de 24

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

El Proceso de peticiones, quejas y reclamos se relaciona con todos los demás procesos institucionales de forma dinámica en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.



	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 23 de 24

**EPQF002** Solicitud escrita de peticiones, quejas y reclamos: Este formato está al alcance de los ciudadanos exclusivamente en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la institución para realizar sus solicitudes escritas personalmente.

N° CONSECUTIVO: \_\_\_\_\_

FECHA DE PRESENTACIÓN: \_\_\_\_\_

PETICIÓN  QUEJA  RECLAMO  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

LUGAR DE PRESENTACIÓN: \_\_\_\_\_

ANEXA DOCUMENTOS: SI  NO

DATOS PERSONALES:

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_


DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:

FIRMA DEL SOLICITANTE:

	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	CODIGO: EPQM001
	<b>PROCESO GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	VERSION: 2
	<b>MANUAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PAGINA: 24 de 24

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN N	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2013	08	09	Emisión del documento
2	2015	10	21	Ajuste y modificación del objetivo, definiciones de las políticas y condiciones generales y actualización de términos de respuesta, marco legal, procedimientos y control de cambios.

ELABORO				
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		
Emilse Ángel Gamboa		Profesional III		
Diana Gisella Díaz		Auxiliar de Oficina I		
APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAA	MM	DD
Adriano Muñoz Barrera	Secretario General	2015	10	13