



RECEPCIÓN DE LAS PQRSDC

**CÓDIGO**

**AP-GSG-PR-07**

**VERSIÓN**

5

**VIGENCIA**

2023

**Página**

1 de 4

## 1. OBJETIVO

Atender de manera oportuna las Peticiones Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) presentadas por los usuarios que estén relacionadas con los servicios que presta la Universidad Sur colombiana, con el propósito de mejorar la calidad del mismo.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSDC interpuesta ya sea por el aplicativo de PQRSDC, en físico, línea Institucional, y termina con la respuesta al petitionario y el seguimiento en el módulo de evaluación.

## 3. LIDER DEL PROCEDIMIENTO

Administrador de PQRSDC

## 4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

Ver normograma



## 5. DEFINICIONES

**Usuario:** Los usuarios de la Universidad son la comunidad universitaria, las instituciones públicas, los servidores del Estado y la ciudadanía en general.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la 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.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona a 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.

**Sugerencia** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

**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.

**Consulta:** Es la petición mediante el cual el usuario somete a consideración de la Universidad en caso o asunto, para que ésta emita el correspondiente concepto.



RECEPCIÓN DE LAS PQRSDC

CÓDIGO

AP-GSG-PR-07

VERSIÓN

5

VIGENCIA

2023

Página

3 de 4

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recepción de las PQRSDC	<p>Las PQRSDC podrán interponerse por el aplicativo de PQRSDC, línea telefónica Institucional, de forma verbal o escrita.</p> <p>Las PQRSDC recibidas por el aplicativo se direccionan al sistema de PQRSDC de cada área, a las cuales se le debe dar respuesta en los tiempos estipulados según la Ley 1755 de 2015.</p> <p>En caso de que el requerimiento no cumpla con los requisitos necesarios para su trámite (presente inconsistencia en la información suministrada), no se atenderá el requerimiento.</p>	<p>Administrador de PQRSDC.</p> <p>Y los administradores de PQRSDC de cada dependencia.</p>	<p>Aplicativo PQRSDC</p>
2.	Respuesta PQRSDC	<p>Por el aplicativo PQRSDC: El administrador de las PQRSDC de cada dependencia deberá revisar diariamente el aplicativo, en caso de presentarse una solicitud procederá a dar una respuesta pertinente, clara y completa a dicha solicitud, dentro del término de 15 días hábiles.</p>	<p>Administrador de PQRSDC de cada dependencia.</p>	<p>Aplicativo PQRSDC</p>
3.	Seguimiento	<p>A las PQRSDC, se les realiza un seguimiento, para verificar la calidad de la respuesta y el cumplimiento de tiempos de respuesta.</p> <p>El aplicativo PQRSDC, cuenta con unas alertas de seguimiento a la oportunidad de la respuesta.</p> <p>El aplicativo PQRSDC cuenta con un módulo de evaluación de satisfacción, esta evaluación es enviada al e-mail del peticionario para que evalúe la satisfacción a la atención de</p>	<p>Administrador PQRSDC</p>	<p>Aplicativo PQRSDC</p> <p>Evaluación de satisfacción del servicio prestado.</p>



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL**



**RECEPCIÓN DE LAS PQRSDC**

**CÓDIGO** AP-GSG-PR-07 **VERSIÓN** 5 **VIGENCIA** 2023 **Página** 4 de 4

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		su requerimiento, a su vez el administrador le hará el seguimiento respectivo a dicho módulo.		

**7. OBSERVACIONES**

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	EV-CAL-FO-17 14/06/2017	Creación de Documento
02	EV-CAL-FO-17 09/05/2018	Modificación de Documento
03	EV-CAL-FO-17 16/10/2018	Modificación de Documento
04	EV-CAL-FO-17 30/08/2021	Modificación de Documento
05	EV-CAL-FO-17 16/02/2023	Modificación de Documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>GLORIA POLANIA Administradora PQRSDC</p> <p>Vo Bo: ZULLY PAOLA PINILLA ALDANA Secretario General</p>	<p>ERIKA FERNANDA HERRERA RAMIREZ Profesional de apoyo SGC</p>	<p>MAYRA ALEJANDRA BERMEO Coordinadora SGC</p>

Vigila Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana