|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Definir lineamientos y orientaciones para garantizar que en la Universidad Católica de Manizales se lleve a cabo correctamente los procedimientos relacionados con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los diferentes tipos de clientes y grupos de interés de la UCM, con el fin de enfocar los esfuerzos hacia la satisfacción de sus necesidades con respecto a los productos y servicios ofertados por la universidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ALCANCE** | Desde el registro de la PQRSF a través de diferentes medios hasta la verificación de la satisfacción de las personas involucradas con la comunidad académica (graduados, profesores, administrativos, usuarios, directivos, aspirantes, estudiantes y académicos). |

|  |  |
| --- | --- |
| **DEFINICIONES** | PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.PETICIONES: solicitud de un requerimiento por parte de un estudiante, usuario o cliente para aportar a la satisfacción de sus necesidades.QUEJAS: expresiones de desacuerdo de estudiantes, usuarios o clientes relacionados con la UCM, respecto a sus políticas y/o procedimientos.RECLAMOS: demuestra la existencia de un "defecto" en el servicio que afecta la satisfacción plena de los estudiantes, usuario o cliente.SUGERENCIAS: ideas generadas por un estudiante, usuario o cliente, enfocadas al mejoramiento de los programas, servicios o de la universidad misma.FELICITACIONES: expresiones de satisfacción con respecto a una situación particular relacionada con la Universidad Católica de Manizales.SATISFACCIÓN: estado de ánimo del estudiante, usuario o cliente, después que ha complacido un deseo o necesidad, experimentando un agrado; encontrándose bien y a gusto.PERSONAS INVOLUCRADAS: individuos relacionados con la Universidad Católica de Manizales como profesores, académicos, usuarios, administrativos, graduados, directivos, usuarios, clientes, estudiantes y padres de familia. |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| **Nº** | **PHVA** | **ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO (MEDIO DE VERIFICACIÓN)** |
| 01 | H | Registro de la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación en los buzones físicos o en la página web de la UCM (ucm.edu.co) a través del link ubicado en la página principal.  | Usuario.Estudiante.Cliente. | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24 |
| 02 | H | Para los buzones de sugerencias físicos: se lleva a cabo la apertura cada semana, con presencia del Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones y una persona adicional, preferiblemente del área donde se encuentra ubicado, teniendo en cuenta el acta de apertura; digitalizándolas en la plataforma del PQRSF soportada por SAIA para unificarlas. | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Acta apertura.GME –F -11 |
| 03 | H | La recepción de cada PQRSF debe ser notificada inmediatamente al reclamante, el sistema genera automáticamente la respuesta de radicado donde se confirma su recepción con su respectivo código | SAIA | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24 |
| 04 | V | Después de recibida, cada PQRSF debe evaluarse. Esto se realiza a través del reporte de pendientes, a la derecha de cada registro de solicitud, en el ícono de opciones, se da clic en Validar PQRSF. Se ajusta el tipo de solicitud, se ingresa la dependencia a la cual se dirige la solicitud y se clasifica la PQRSF según criterios de frecuencia, impacto y severidad. | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24Instructivo PQRSF |
| 05 | P | A través del Sistema de Gestión documental (SAIA), el administrador del programa direcciona la PQRSF a la unidad o área responsable. En el reporte de pendientes, en el ícono de opciones, se da clic en Asignar tarea y diligenciar los campos según corresponda: Nombre de la tareaResponsable: registrar el colaborador encargado de dar respuesta o resolver la PQRSF. Marcar la opción “¿Desea notificar por email?" si se requiere notificar por email la asignación de la tarea al responsable seleccionado. Fecha límite: Fecha máxima para la ejecución de la tarea que se está asignando.Instrucciones adicionales: El diligenciamiento de este campo no es obligatorio; allí se relacionan observaciones adicionales según se requiera. | Coordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24Instructivo PQRSF |
| 06 | H | Al usuario del Sistema de Gestión Documental (SAIA) le llegará a su bandeja de entrada la PQRSF con la información relacionada, para acceder a una PQRSF se cuenta con varias opciones: desde la bandeja de entrada, desde la tarea asignada o desde los reportes:Desde la bandeja de entrada (menú de inicio / documentos / bandeja de entrada) Desde el reporte de solicitudes En procesoDar clic sobre el recuadro azul para abrir la PQRSF que se requiera revisar. | Dirección de programa.Coordinación Unidad. | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24Instructivo PQRSF |
| 07 | H | Para contestar una PQRSF al solicitante es necesario realizar una **comunicación externa** articulada al proceso. Para esto, en el reporte de PQRSF en proceso, se debe ir al extremo derecho, en el menú de opciones, y seleccionar la opción de responder lo que activará el formato de “Comunicación externa (Registro de PQRSF)”. Otra forma de responder a la PQRSF es ingresar al documento de solicitud y activar el botón de resumen al lado izquierdo de la imagen; con esto se activa la opción para dar respuesta a la solicitud:Envío de respuesta de la solución a la persona que diligenció el formulario vía correo electrónico a través del Sistema de Gestión Documental (SAIA)**Diligenciar el formato de: Comunicación externa (Registro de PQRSF).**Al registrar los datos se recomienda revisar el **destino** (para verificar que se encuentre el correo electrónico del destinatario), **tipo de distribución** (se enviará por email: cuando se confirma el documento el sistema hace el envío directamente al email del destinatario) y seleccionar la opción de **Solicitar la encuesta del servicio** (permite que el solicitante pueda calificar el servicio).En la vista previa no se debe olvidar confirmar el documento, para enviar la respuesta al correo electrónico registrado de la persona solicitante de la PQRSF. | Dirección de programa.Coordinación Unidad. | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24 |
|  |  | **Finalizar la tarea asignada.**Después de dar respuesta al solicitante de la PQRSF, se debe cerrar la tarea asignada, lo cual se puede hacer desde el documento de PQRSF o desde el reporte de PQRSF en proceso.* Cerrar la tarea desde el documento PQRSF:

Seleccionar el botón de tareas del documento  |  |  |
| 09 | V | Si la gestión fue terminada, dar clic en la opción: **estado** y marcar **Realizada**, para cerrar tanto la PQRSF como la tarea, lo que permite que el proceso pase a estado terminado; de lo contrario puede marcar el estado que se requiera y en el campo de texto relacionar la información de avance.* Cerrar la tarea desde el reporte de PQRSF en proceso:

Seleccionar el menú de opciones en el extremo derecho del registro de solicitud:Al marcar la tarea como realizada, el sistema cierra la PQRSF y la tarea, por lo cual ya se podrá visualizar en el reporte de terminados | ReclamanteCoordinación Mercadeo y Comunicaciones. | Registro unificado PQRSF. SAIAGME - F -24 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Coordinación de Mercadeo y Comunicaciones | Dirección de Aseguramiento de la Calidad | Consejo de Rectoría | Febrero de 2025 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **ÍTEM** | **MODIFICACIÓN** |
| Ene 2019May 2021May 2021May 2021May 2021Feb 2023 | 020303030304 | ResponsableActividad 03Actividad 04Actividad 06Actividad 09Actividad 04, 05, 06, 07, 08 y 09. | Cambia la denominación de la Unidad y del responsable del Proceso a Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones teniendo en cuenta el acuerdo 73 del Consejo de Rectoría del 18 de diciembre de 2018Se codifica el formato de la PQRSF: GME - F -24Se agrega al procedimiento la notificación al reclamante de la recepción de cada PQRSF.Se agrega al procedimiento la evaluación de cada PQRSF en cuanto a su impacto, severidad y frecuencia.Se elimina el Análisis de Causas del procedimientoSe agrega el cierre de la PQRSF dentro del procedimiento.Se adaptan estas etapas a la nueva interfaz de la plataforma de SAIA |