

	PROCEDIMIENTO PQRS	Cód. Doc.	PR-AL-003
		Versión	4
		Fecha	22/06/2021
		Página	1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para dar solución a las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones presentados por los diferentes usuarios de la Institución o cualquier ciudadano.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la PQRS hasta la evaluación de la eficacia de la acción implementada

3. RESPONSABLE

Comité atención al ciudadano

4. DEFINICIONES

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Secretaría General	Profesional SIG	Director De planeación y mejoramiento de la calidad

	PROCEDIMIENTO PQRS	Cód. Doc.	PR-AL-003
		Versión	4
		Fecha	22/06/2021
		Página	2 de 4

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

- a. Todo tratamiento o solución dado a la queja debe ser verificado a satisfacción del cliente.
- b. Los medios de respuesta que se utilizarán para comunicar a los clientes las acciones tomadas serán a través de Fax, e-mail, vía telefónica, carta o personalmente.
- c. El responsable asignado a la solución de la queja o reclamo debe comunicar al cliente la solución o el trámite de la misma al Cliente dentro del plazo legal establecido.

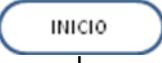
5.1.1 TIEMPOS DE RESPUESTAS

TIPO	TIEMPO (días hábiles)
Queja	15 días
Reclamo	15 días
Petición	a. Toda petición : 15 días siguientes a su recepción b. Peticiones de documentos y de información: 10 días c. Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 30 días Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Sugerencia	10 días
Información solicitada a funcionario por parte de secretaria general para dar respuesta a las PQRS	3 días

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Secretaría General	Profesional SIG	Director De planeación y mejoramiento de la calidad

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	PROCEDIMIENTO PQRS	Cód. Doc.	PR-AL-003
		Versión	4
		Fecha	22/06/2021
		Página	3 de 4

5.2 PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
↓			
1	Identificar y solicitar información al responsable del objeto de la PQRS	Secretaría General	Correo
↓			
2	Remitir información requerida por secretaria general en el término establecido por la institución	Funcionario	Correo
↓			
3	Comunicar y notificar la respuesta al cliente dentro de los términos de ley	Secretaría General	Correo u Oficio
↓			
4	Determinar el tratamiento o solución a dar a la PQRS, para eliminar o atenuar su efecto sobre el cliente. Si es necesario implementar una acción correctiva, remítase al procedimiento acciones mejora	Funcionario - SIG	FT-SM-007 Acciones de mejora
↓			
5	Realizar seguimiento al tratamiento o solución de la queja, petición o sugerencia y las acciones de mejora según el caso.	Comité atención al ciudadano	Oficio/comunicad o electrónico
↓			
6	Evaluar la eficacia de la acción implementada con el cliente	SIG	FT-SM-007 Acciones de mejora
↓			
7	Archivar en carpeta de PQRS	Secretaría General	
↓			
			

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Secretaría General	Profesional SIG	Director De planeación y mejoramiento de la calidad

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	PROCEDIMIENTO PQRS	Cód. Doc.	PR-AL-003
		Versión	4
		Fecha	22/06/2021
		Página	4 de 4

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

FT-AL-003 Formato quejas y sugerencia

7. ANEXOS

N.A

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
0	25-02-2010	Elaboración del documento	Representante de la dirección
1	22-04-2010	Modificación del documento	Representante de la dirección
2	30-01-2018	Modificación del documentos	Representante de la dirección
3	13-09-2019	Actualización del procedimiento	Dirección de Planeación y Mejoramiento de la Calidad
4	22-06/2021	Cambio de logo y denominación de los cargos por cambio de carácter institucional	Dirección de Planeación y Mejoramiento de la Calidad

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Secretaría General	Profesional SIG	Director De planeación y mejoramiento de la calidad