



## Lineamientos para Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, de la Pontificia Universidad Javeriana Cali

### ¿Qué es un sistema de PQRSF?

Es un sistema que permite recibir y conocer en tiempo real las diferentes percepciones que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la Universidad, con el fin de dar respuesta oportuna, monitorear la calidad y reconocer el valor que merecen las opiniones, para así mejorar las relaciones con dichas personas y mantener, cuidar y mejorar las relaciones con el público, cuidando así la reputación institucional.

A través del formulario único de registro de PQRSF: <https://pqrsf.javerianacali.edu.co/> podrá formular las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que tenga con respecto a algún servicio de dependencia académica o administrativa de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, las cuales podrá enmarcar en situaciones acontecidas respecto al cumplimiento de la misión de la Universidad, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus colaboradores.

### ¿Qué significa PQRSF?

PQRSF es la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio. Corresponde a la abreviatura de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

### ¿Qué significa cada una?

1. **Petición:** escrito presentado con el fin de solicitar información sobre algún asunto de interés o consulta relacionada con la Universidad.

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición se presenta lo siguiente:

CLASE		DESCRIPCIÓN
Derecho de Petición	Interés general	Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola comunidad.
	Interés Particular	Presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.
	Solicitud de documentos e información	Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación y sobre los servicios propios de la Entidad a la que está dirigido.
	Consulta	Solicitud presentada ante una Entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.



2. **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a sus servicios o sus procesos de gestión.
3. **Reclamo:** Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud que se considera por parte del usuario como incompleta, injusta o ausente de lo previamente acordado o esperado.
4. **Sugerencia:** manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Universidad.
5. **Felicitación:** expresión o declaración positiva en las que la persona reconoce que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo.

### Procedimiento de gestión:

A continuación, se muestra el tiempo de gestión asignado a cada momento del proceso de PQRSF, que, a nivel general, aplica 8 días hábiles para la respuesta oportuna.

Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, PQRSF					
Momento	1	2	3	4	5
Dependencia	Punto de Información	Unidad responsable	Secretaría General	Unidad responsable	Punto de Información
Días hábiles	1 día	3 días	1 día	2 días	1 día

**¿Cuáles son los canales de radicación de PQRSF?**  
Puede interponer las PQRSF a través del formulario único de radicación en la página web: <https://pqrsf.javerianacali.edu.co/>

### Consideraciones:

- La auxiliar del Punto de Información contará con 1 día hábil para dar respuesta a los comentarios de los usuarios siempre y cuando obedezca a una solicitud catalogada como pregunta frecuente o información oficial publicada en la página que no requiere la respuesta de algún directivo o responsable, en caso contrario escalará el caso a los directivos de las unidades o dependencias.



- El tiempo de gestión general asignado para proyectar las respuestas oportunas de PQRSF es de 8 días hábiles para todos los casos.
- Las unidades o dependencias recibirán un correo notificando la asignación de un PQRSF, el cual contará con el número de solicitud, teléfono, correo, nombre de usuario, título, descripción del caso y origen, las cuales contarán con 3 días hábiles para brindar respuesta al usuario solicitante. Si al pasar los 3 días no se le ha brindado respuesta al usuario se le notificará al secretario general para que valide los motivos de no respuesta y realice seguimiento a la unidad o dependencia durante el siguiente día (1) hábil.
- Pasado el (1) día de seguimiento por parte del secretario general, el responsable de unidad o dependencia tendrá 2 días hábiles adicionales para dar respuesta y notificar la respuesta al PQRSF.
- Las respuestas brindadas a los usuarios deberán ser copiadas por correo a la Auxiliar del Punto de Información, para realizar el cierre respectivo de la PQRSF, en el día (1) hábil siguiente.
- La Oficina de Comunicaciones realiza monitoreo y seguimiento trimestral a los tiempos establecidos para dar respuesta de las PQRSF recibidas en la Universidad.

Les agradezco tener en cuenta esta información y dar cumplimiento a la misma.

**Alberto Arias Sandoval**  
**Director de Relacionamento**