

	<b>INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b> SGI-IN-011-N
		<b>VERSIÓN:</b> 001
	<i>Sistema de Gestión Integrado</i>	<b>FECHA:</b> 18/09/2023

### 1. OBJETIVO:

Describir el paso a paso para radicar una PQRS-F a través de la página web de la Universidad, con el fin de garantizar la oportuna gestión de la misma.

### 2. ALCANCE:

Aplica para cualquier persona que desee imponer una PQRS-F en la Universidad a nivel Multicampus y comprende desde la radicación de la misma hasta la recepción de la respuesta y el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del servicio recibido.

### 3. DEFINICIONES:

- 3.1. PQRS-F:** Es la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- 3.2. Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la Institución por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- 3.3. Queja:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o no cumplimiento de la oferta de servicios.
- 3.4. Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de 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.
- 3.5. Sugerencia:** Es toda recomendación o propuesta que tiene por objeto mejorar el servicio, producto o proceso de la Universidad.
- 3.6. Felicitación:** Expresión de satisfacción de un usuario con relación a la prestación de un servicio.

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
NOMBRE: Johan Adrian Cuesta Molina CARGO: Especialista de Centro de Servicios	NOMBRE: Tatiana Sanchez Viana CARGO: Coordinacion de Centro de Servicios
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

#### 4. GENERALIDADES:

4.1. Los canales definidos por Universidad Pontificia Bolivariana para la recepción de PQRS-F son:



**Virtual:** Página web de la universidad [www.upb.edu.co](http://www.upb.edu.co), a través del botón “PQRS-F”.



**Presencial:** En el campus Universitario, Oficina de “Asesoría Integral” o la correspondiente en las Seccionales o Unidad de Proyección.

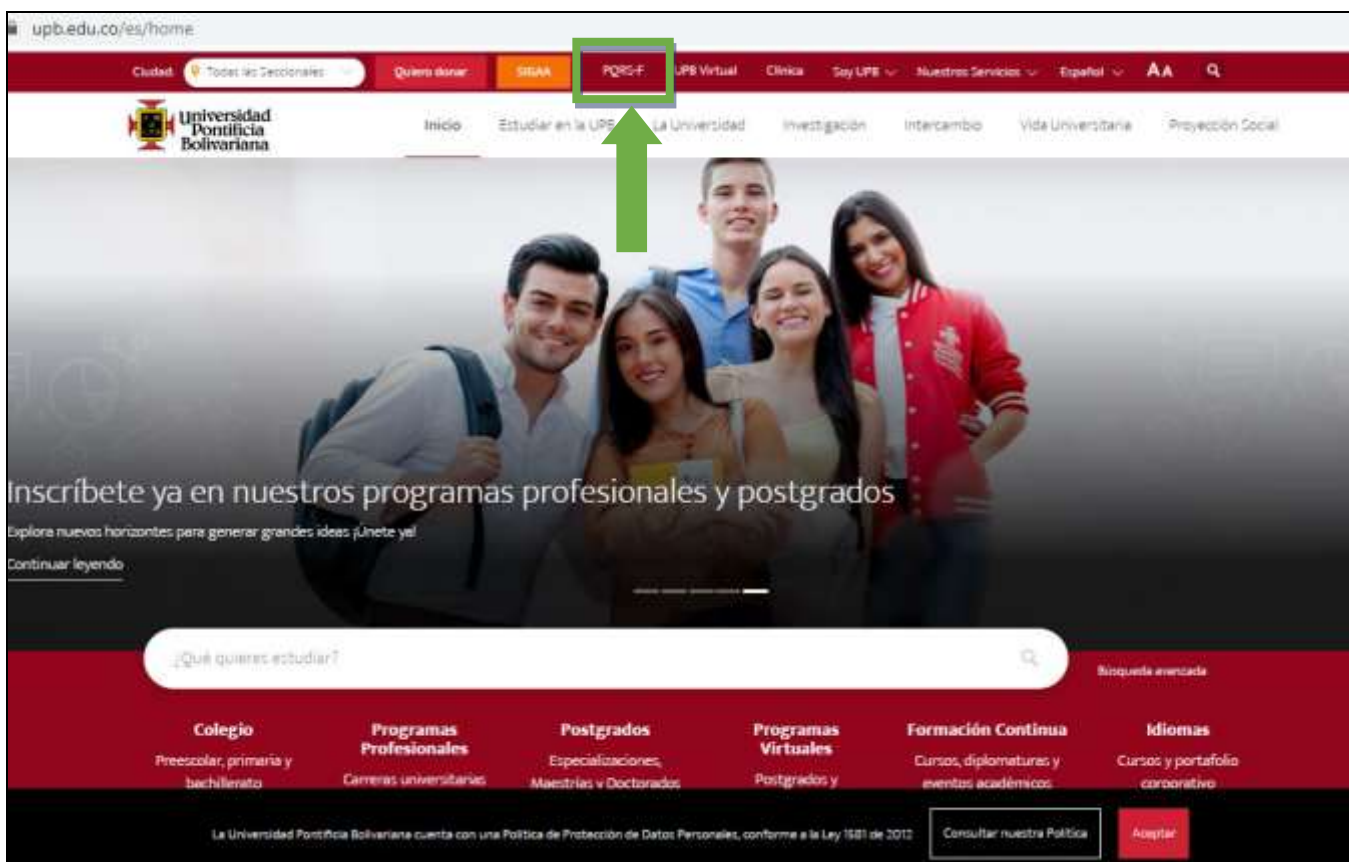


**Línea Telefónica:** A través del número definido en la sección de canales de atención de Asesoría Integral que se indica a través de la página web de la Universidad [www.upb.edu.co](http://www.upb.edu.co) y en el sitio de PQRS-F.

4.2. Toda información recibida por los canales definidos en la Universidad es reservada y debe ser tratada con confidencialidad.

## 5. INSTRUCCIONES:

5.1. Ingresar a la página de la Universidad <https://www.upb.edu.co/es/home> y dar “clic” sobre el botón “PQRS-F”.



5.2. Al dar “clic” sobre el botón “PQRS-F”, la página debe mostrar dos opciones: Pregunta o PQRS-F, en el texto adjunto leer el significado de cada opción y dar “clic” sobre la que requiera.

## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Para una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación primero consultar las temáticas y luego, dar “clic” sobre la opción **“Radica aquí tu PQRSF”**.

**Pregunta**

Solicita la información que desees recibir sobre la UPB: programas y servicios, procesos de admisión, fondos de becas y alternativas financieras, cómo ser parte de la comunidad universitaria, lugares donde tiene presencia, horarios, canales de atención y mucho más.

**Escríbenos tu pregunta**

**PQRS-F**

**Petición:** Derecho fundamental que tienes de presentarle a la UPB solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular. El tiempo de respuesta será de máximo 10 días hábiles.

**Queja:** Manifestación de inconformidad generada por el comportamiento no adecuado por parte de los empleados y docentes de la UPB, por la atención no apropiada, conductas irregulares, o por el no cumplimiento de lo comunicado en la oferta de los programas y servicios. El tiempo de respuesta será de máximo 15 días hábiles.

**Reclamo:** Derecho que tienes a exigir, reivindicar o demandar una solución a diferentes situaciones, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud. El tiempo de respuesta será de máximo 15 días hábiles.

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta que tiene la intención de mejorar el servicio, producto o proceso de la Universidad. El tiempo de respuesta será de máximo 15 días hábiles.

**Felicitación:** Expresión de satisfacción por una experiencia positiva vivida en la UPB o el reconocimiento por un acompañamiento integral favorable y la prestación de forma excelente de los servicios. El tiempo de respuesta será de máximo 2 días hábiles.

[Consulta las temáticas](#)

**Radica aquí tu PQRSF**

En caso de elegir, la opción **“Escríbenos tu pregunta”**, en la ventana emergente diligenciar el formulario y dar “clic” en la opción **“Enviar”**.

## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



The image shows a screenshot of the University of Boliviana website. On the left, there is a photograph of five smiling students. Below the photo, the text reads: "Inscripciones abiertas para el primer semestre de 2021. Conoce nuestro portafolio en Colombia:" followed by five statistics: 11 Doctorados, 73 Maestrias, 109 Especializaciones, 26 Especializaciones Médicas Quirúrgicas, and 75 Programas profesionales. At the bottom of this section, it says "Somos una institución con Acreditación Institucional de Alta Calidad Multicampus." On the right side, there is a registration form with the heading "¿SE EL CAMBIO QUE EL MUNDO NECESITA? DÉJANOS CONOCERTE". The form includes fields for "Nombre", "Apellidos", "Tipo de documento" (set to "Documento de identidad"), "Correo electrónico", "Celular o fija", "Programa o servicio de tu interés", "Sede, sectorial u otro lugar UPB", and "Comentarios". Below the form is a consent statement: "¿Autorizas a la UPB el uso de tus datos para enviarte información sobre sus programas, servicios, desempeño académico, noticias, actividades y decisiones institucionales; así mismo, el uso de tu voz, imágenes y testimonios para publicitar y promover su oferta académica y el acontecer institucional en general, a través de medios impresos, audiovisuales y digitales?" with radio buttons for "SI" (selected) and "NO". A link "Conoce aquí nuestra Política de Tratamiento de Datos" is provided. A red "Enviar" button is at the bottom of the form.

- 5.3. En caso de elegir, la opción **Radica aquí tu PQRSF**, en la ventana emergente diligenciar los siguientes campos y dar “clic” sobre el botón **“Obtener número de verificación”**.

## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### Gestión PQRSF

Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones



Acreditación Institucional  
**ALTA CALIDAD - MULTICAMPUS**



Cordial saludo:  
Te damos la bienvenida a nuestro portal de PQRSF. Por favor diligencia los campos del formulario. Una vez completes los datos solicitados recibirás en tu correo electrónico un número de verificación, con el cual podrás realizar tu requerimiento a la Universidad Pontificia Bolivariana con las medidas de seguridad necesarias para el tratamiento de tu información.

\*Tipo de documento:

\*Número:

\*Correo Electrónico:

\*Confirmar Electrónico:

**Obtener número de verificación**



- 5.4. Luego, ingresar al correo electrónico reportado y buscar en el buzón de entrada un mensaje con el código de verificación de la PQRSF.

## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Cordial saludo,

Te compartimos el número de verificación de tu PQRS-F: **8822793222452393132**; el cual deberás incluir en dicho campo para poder continuar con tu gestión.

Este correo es automático e informativo, por esto te pedimos que no lo respondas. Si requieres comunicarte con nosotros, puedes hacerlo a través de los canales de atención que encontrarás en [www.upb.edu.co](http://www.upb.edu.co).

**Universidad Pontificia Bolivariana.**

- 5.5. Regresar a la página e ingresar el código de verificación del mensaje y dar “clic” sobre el botón “Verificar Datos”.

**Gestión PQRSF**  
Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Universidad Pontificia Bolivariana  
Acreditación Institucional  
ALTA CALIDAD • MULTICAMPUS

Por favor ingresa tu número de verificación en el campo respectivo para iniciar tu trámite.

\*Tipo de documento:

\*Número:

\*Correo electrónico:

\*Número de verificación:

- 5.6. El Sistema arroja el siguiente formulario, diligenciar todos los campos y dar “clic” en la opción “Continuar”.



## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**DATOS**

A TRAVÉS DE QUÉ CANAL SE GESTIONA LA PQRSF? :	<input type="checkbox"/>
NOMBRES COMPLETOS / ORGANIZACIÓN :	<input type="text"/>
TIPO DOCUMENTO DE IDENTIDAD :	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD :	<input type="text"/>
CORREO ELECTRONICO :	tanicosita13@hotmail.com
CELULAR O FIJO :	<input type="text"/>
TIPO DE SOLICITUD :	<input type="checkbox"/>
TEMÁTICA A LA QUE SE REFIERE LA PQRSF :	<input type="checkbox"/>
MEDIO SELECCIONADO PARA RECIBIR LA RESPUESTA :	<input checked="" type="checkbox"/> Correspondencia física <input type="checkbox"/> Email
DIRECCIÓN (INCLUIR CIUDAD, DEPARTAMENTO Y PAÍS) :	<input type="text"/>
Autoriza tratamiento de datos :	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

[Política de tratamiento de datos](#)

Trámite (Sede/Sucursal):

**ATENCIÓN:** Haga clic en el botón Continuar para validar la información ingresada, seguidamente usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos.

Descripción:

0 caracteres (2000 max)

Nota: Por favor ingresar las letras sin espacios. Ten en cuenta que este campo requiere la diferenciación entre mayúsculas y minúsculas

8 / A F T R

Ingrese el código de seguridad de la imagen:

Haz clic en el botón Continuar para validar la información ingresada, ampliar su solicitud y anexar documentos.

**5.7.** Luego, anexar la evidencia que se considere necesaria para soportar la PQRS-F. Dar “clic” sobre la opción “Seleccionar archivo” y cargar el archivo correspondiente.

En caso de no tener ningún soporte dar “clic” en la opción “Continuar”.

**Nota:** El Sistema permite cargar hasta 5 archivos por PQRS-F.



## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**Gestión PQRSF**  
Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Universidad Pontificia Bolivariana  
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
ALTA CALIDAD - MULTICAMPUS

Para adjuntar los documentos, puedes dar clic en el botón Examinar.

Señal usuario, recuerde que los nombres de los archivos que va a anexas no deben contener caracteres especiales ni puntos: (!) @ \* + [ ] / ( ) % , ;

Anexo 1  Ningún archivo seleccionado

Anexo 2  Ningún archivo seleccionado

Anexo 3  Ningún archivo seleccionado

Anexo 4  Ningún archivo seleccionado

Anexo 5  Ningún archivo seleccionado

- 5.8. Una vez recibida la PQRS-F, el Sistema arroja una notificación con los datos de radicación y a la vez envía la misma información al correo reportado, como se muestra a continuación.

**Gestión PQRSF**  
Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Universidad Pontificia Bolivariana  
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
ALTA CALIDAD - MULTICAMPUS

Datos de radicación

Número Radicado: 202010005914  
Tipo Radicado: Recibido  
Fecha Radicado: 02/09/2020 13:08:58.163  
Nombre Asunto: PQRSF(A)-Medellín (Lauretés, Robledo y El Poblado)  
Cédula Radicador: 1152459875  
Nombre Radicador: CC 1152459875  
Correo Radicador: danicolita13@hotmail.com

Respetado cliente:  
Te invitamos a revisar y guardar la información de tu radicado.

Para consultar el estado de tu trámite haz [click aquí](#)

**Nota:** Para consultar el estado de la PQRS-F, seleccionar la opción “click aquí”.

## INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Para consultar el estado de la PQRS-F, diligenciar en el campo **“Radicado”** el número de radicado de la PQRS-F notificado, y dar **“clic”** en la opción **“Consultar”**.

**Gestión PQRSF**  
Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Universidad Pontificia Bolivariana  
Acreditación Institucional  
ALTA CALIDAD • MULTICAMPUS

SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL NÚMERO DE RADICADO Y LOS DATOS SOLICITADOS.

Consultar por Número de Radicado  
RADICADO \*# 202010005914  
Consultar por datos de Radicación:

Consultar

- 5.9. Una vez gestionada la solicitud debe llegar al correo electrónico reportado y en el tiempo estipulado por la Universidad, la respuesta acompañada de una encuesta de satisfacción; la cual se debe diligenciar para la evaluación del servicio.