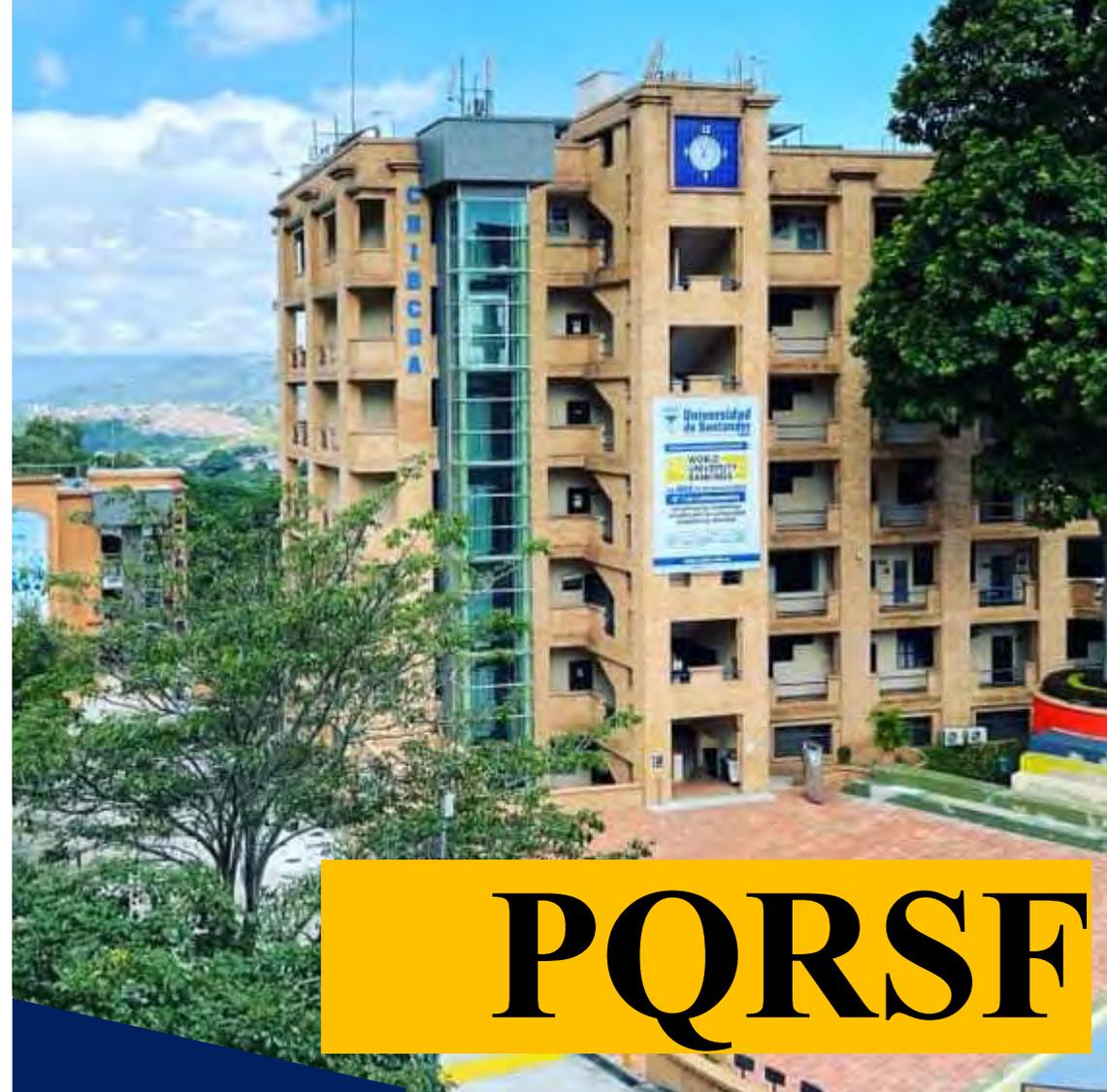




**SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD**  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES



# PQRSE

Universidad de  
Santander-UES

2021

**VAF-PR-005-UES**

La Universidad de Santander está comprometida con todas sus partes interesadas, por ello trabaja conjuntamente en la mejora continua de cada uno de los procesos y/o subprocesos del SGC-VAF



El SGC-VAF, implementó en el Año 2014 el procedimiento VAF-PR-005-UNDES, el cual permite a todas las partes interesadas de la Universidad de Santander, presentar sus incidencias (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones), frente a los procesos y subprocesos que conforman el SGC-VAF y a los demás servicios ofrecidos por la Universidad de Santander.

## Tabla de contenido

---

1. ¿Quiénes somos?
2. Política de calidad.
3. ¿Quiénes integran el SGC-VAF?
4. ¿Qué es una PQRSF?
5. ¿Qué debemos tener en cuenta al momento de radicar una PQRSF?, definición de conceptos.
  - Petición.
  - Queja.
  - Reclamo.
  - Sugerencia.
  - Felicitación.
6. ¿Quiénes pueden radicar una PQRSF?
7. ¿Cuáles son los canales para radicar una PQRSF?
8. ¿Qué es el buzón virtual de PQRSF?
9. ¿Cuáles son los términos para resolver una PQRSF?



Monumento a la familia



## 1. ¿Quiénes somos?

El SGC-VAF es una herramienta de gestión fundamentada en la NTC 9001:2015, que garantiza la existencia de mecanismos orientados al mejoramiento de la calidad de los procesos que lo conforman.

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha fortalecido a través de su Sistema de Gestión de Calidad, los pilares que orientan su compromiso hacia el cumplimiento de la misión institucional, mediante el suministro de los recursos financieros, tecnológicos y humanos, requeridos para el desarrollo de las actividades institucionales; a su vez, desde el SGC-VAF, determina en su visión, ser reconocido como una práctica administrativa exitosa en su zona de influencia, fortaleciéndose como una unidad modelo de gestión dinámica e inteligente, conformada por todos los procesos y subprocesos institucionales, logrando así la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas (2028).

## 2. Política de Calidad

La alta dirección del SGC-VAF, en concordancia con el objetivo institucional: "prestar un servicio de educación superior de alta calidad", está comprometida con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, para lograr la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, en cumplimiento de los requisitos aplicables y el apoyo al desarrollo de la educación superior con alta calidad, promoviendo: factor diferencial en la prestación de los servicios, comunicación asertiva, oportunidad en el servicio, idoneidad del talento humano, cultura del servicio, de la autoevaluación y autorregulación.



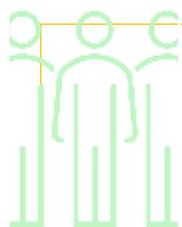
### 3 ¿Quiénes integran el SGC-VAF? BUC-CUC-VAL



Gestión Administrativa: Atención al Estudiante, Compras, Logística, Mercadeo Institucional, Planta Física y Talento Humano.



Gestión Documental.



Gestión Financiera: Activos Fijos, Crédito y Cartera, Presupuesto y Tesorería.



Gestión TIC: Infraestructura Tecnológica, Seguridad Informática, Servicio a Usuario y Sistemas de Información.



Registro y Control Académico.



#### 4. ¿Qué es una PQRSF?

Las PQRSF son las iniciales para **P**eticiones, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias y **F**elicitaciones, que los usuarios pueden enviar de manera electrónica, verbal o escrita, a través de los canales de contacto determinados.

Mediante esta herramienta, la universidad ha permitido conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia.

## 5. ¿Qué debemos tener en cuenta al momento de radicar una PQRSF?

### 1. Conceptos



**PETICIÓN:** solicitud o demanda para que alguien haga algo. Una petición aplica para los siguientes casos: para el reconocimiento de un derecho, para que se resuelva una situación.



**QUEJA:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.



**RECLAMO:** manifestación de protesta y ponencia contra un servicio o hecho.



**SUGERENCIA:** propuesta de una idea para que se tenga en consideración al momento de determinarse una solución.



**FELICITACIÓN:** manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

## 6. ¿Quiénes pueden radicar una PQRSF?

Las PQRSF pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad universitaria, así como cualquier ciudadano.



Monumento María Mulata

## 7. ¿Cuáles son los canales para radicar una PQRSF?



Por carta o correo electrónico.



Verbal o telefónicamente.



Buzón físico asignado a cada área.



Buzón virtual PQRSF.



## 8. ¿Cuáles son los canales para radicar una PQRSF?

La universidad cuenta con un buzón virtual, gestionado a través del módulo de servicio al cliente, el cual hace parte de la plataforma que se usa para la administración del Sistema de Gestión de Calidad VAF.

Una de las ventajas de este sistema, es que una vez guardado el registro de la incidencia (petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación), envía un correo electrónico a la Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad VAF, como responsable de la asignación de las incidencias, para su gestión oportuna.

Para ingresar al buzón virtual puede hacer un clic



## 9. ¿Cuáles son los términos para resolver una PQRSF?

El término para resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias será de diez (10) días hábiles, una vez se cuente con toda la información requerida para darle el tratamiento correspondiente.

**NOTA:** Cuando la incidencia no se pueda resolver dentro del término definido, se informará al interesado los motivos de la demora, estableciendo un nuevo plazo razonable para atender o responder.



Monumento Bolívar y Santander

Usa esta Herramienta en  
el momento que lo  
requiera



**SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD**  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera UDES

