

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES - PQRSF Y ANÓNIMOS

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Junio de 2020

OBJETIVO

Dar a conocer a los servidores Amigonianos y demás públicos interesados, las pautas y parámetros establecidos por el Centro de Atención al Usuario para la gestión de las peticiones PQRSF y las comunicaciones anónimas.

ALCANCE

El alcance de esta Guía para la Gestión de PQRSF y los comunicados anónimos de carácter general, para todas las dependencias pertenecientes a la Universidad Católica Luis Amigó, con el objetivo de precisar las actividades para dar trámite a las comunicaciones recibidas tanto de forma ordinario como de forma anónima o cuando se desconozca el destinatario.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para todos los procesos y procedimientos de la Universidad Católica Luis Amigó.

DEFINICIONES

Anonimizar: Para el caso de las peticiones anónimas consiste en expresar un dato relativo a entidades o personas naturales eliminando la referencia a su identidad.

Dato Personal: Toda la información asociada a una persona y que permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, el lugar de residencia, trayectoria académica, laboral o profesional.

Metadata: Es un grupo de datos que describen el contenido informativo de un documento u objeto.

Petición Anónima: Son aquellas peticiones en las que se desconoce los datos de contacto o de correspondencia del peticionario y también aquellas en las que el ciudadano elija presentar su petición anónima en el formulario web de PQRSF.

RECEPCIÓN DE PETICIONES

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Universidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante éste, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos y felicitaciones e interponer recursos.

Registro de PQRSF: Los canales dispuestos por la Universidad para la recepción de PQRSF son: Presencial, Virtual (Formulario Web y aplicaciones móviles) y correo electrónico.

Canal Virtual y presencial: Página Web: El ciudadano debe ingresar a la página Web y dirigirse a Servicios en Línea luego escoger Atención al Ciudadano y formular la petición en el formulario; una vez se surta este paso, el sistema genera un número de radicación y código de verificación, por medio del cual podrá hacer seguimiento a su gestión.

Las comunicaciones oficiales se reciben a través del sistema CRM en la página Web, correo corporativo: atencion.usuarios@amigo.edu.co o a través de correspondencia radicada en la Oficina para la Administración de Documentos.

GESTIÓN DE PETICIONES ANÓNIMAS

Se identifica como Petición Anónima aquella en la que se desconozca los datos de contacto o de correspondencia del peticionario y también aquella en la que el ciudadano elija presentarla como anónima en el formulario web de PQRSF.

Las peticiones anónimas se remitirán a la dependencia competente para su conocimiento. Las peticiones anónimas serán conocidas por sus destinatarios y serán estos quienes determinen el desarrollo o desenlace de la misma. No obstante, La gestión de respuestas si así fuere procedente a las peticiones anónimas quedarán como evidencia en el CRM donde podrá ser gestionada si así se requiere. Por recomendación institucional las peticiones anónimas no se responden.

No se publicarán las PQRSF generales, ni las anónimas en redes sociales, ni se enviarán por sistemas de comunicación que puedan dar origen a la fuga y acceso no autorizado a dichos comunicados. Se deberá en todo momento garantizar la circulación segura para ellos se evaluarán las diferentes opciones.