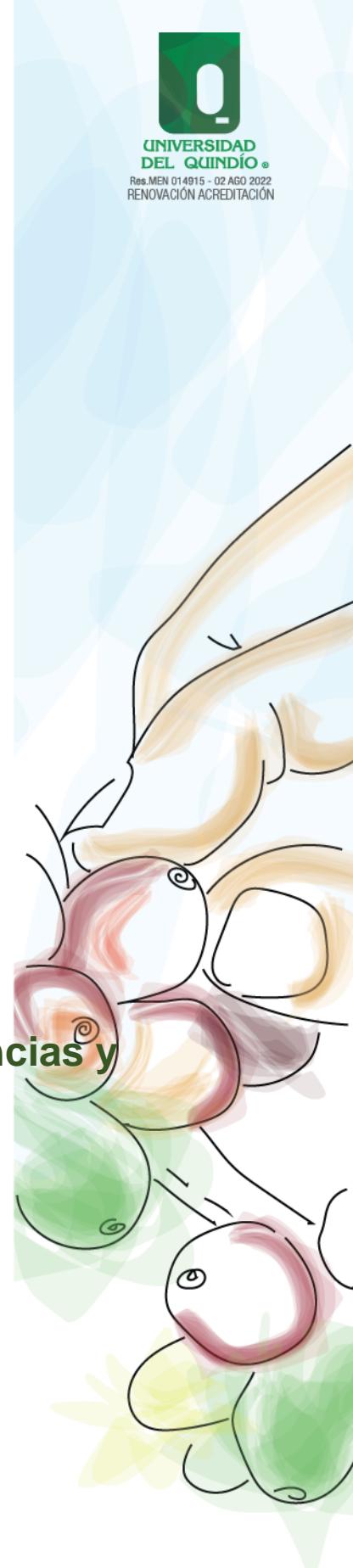


INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

instaurar Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

Área de Gestión Documental





COMO INSTAURAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

OBJETIVO:

- Fomentar la buena gestión de la institución prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y la Ley.
- Garantizar la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene toda persona de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
- Preservar la ética de la institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales.
- Garantizar que la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos tengan eco al interior de la institución, por consiguiente, convertirse en uno de los insumos y requerimientos para los procesos de mejoramiento de la calidad de los mismos.
- Proporcionar una fuente de información para que la institución conozca de primera mano lo que sus usuarios externos e internos opinan sobre la calidad de los servicios recibidos, considerando las variables o atributos componentes de estos servicios.

REFERENCIA NORMATIVA:

- **Constitución Nacional Art. 23** protege el derecho fundamental de petición, que faculta a toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades para solicitar información o resolver asuntos de interés general o particular, y a recibir una respuesta oportuna, completa y de fondo.
- **Ley 190 de 1995** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 962 de 2005** Por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios.
- **Ley 1474 de 2011** se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

- **Resolución de Rectoría No 11544 de 2023.** Por medio de la cual Se actualiza el Reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF- en la Universidad del Quindío

Con el siguiente instructivo, el peticionario tendrá las herramientas necesarias para instaurar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, "PQRSDF" en la institución. Además, nuevo servicio de Denuncias Anónimas siempre y cuando tengan su respectiva evidencia.

Usted señor Ciudadano, deberá ingresar al portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co>, donde tendrá la opción de acceder al aplicativo de Peticiones, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, "PQRSDF" a través de los diferentes enlaces:

- (1) Servicios en línea (2) Pie del portal en "PQRSDF".
- (3) Enlaces rápidos por "Trámites y Servicios" o por el pie del portal en "Quejas y Reclamos".



Imagen 1

Ingresando a la sección de Servicios en Línea, tendrá la opción de acceder al formulario para instaurar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, "PQRSDF", como aparece en la Imagen 2:





Imagen 2

Por la opción Canales de atención le aparecerá la siguiente ventana, donde deberá seleccionar la opción Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, como se muestra a continuación: Imagen 3



Imagen 3

Por la opción del pie del portal en “PQRSDF”, como se muestra en la imagen No. 4:





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

ENLACES DE INTERÉS < [Transparencia](#) [Contratación](#) [Convocatorias](#) [Estatutos](#) >



Vigilada Mineducación



Universidad del Quindío
Carrera 15 con calle 12 norte
Armenia, Quindío, Colombia
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00a.m a 12:00m 2:00p.m a 6:00p.m.
Teléfono: +57(606)7359300
Línea Gratuita: Nacional: 018000963578
Centro de Servicios Universitarios CSU
contactenos@uniquindio.edu.co
Directorio administrativo
Formulario electrónico para denuncias
Protocolo de protección denunciantes anónimos
Línea anticorrupción:
+57(606)7359416
PORRSDF | 18000963578 Opción 3
Notificaciones Judiciales
notificaciones@uniquindio.edu.co

Mapa del sitio
Ayúdanos a mejorar
Políticas de privacidad y condiciones de uso
Política de tratamiento de datos personales
Políticas de derechos de autor
Notificaciones por aviso y judiciales
¿Cómo navegar en nuestro sitio web?
Preguntas Frecuentes
Glosario

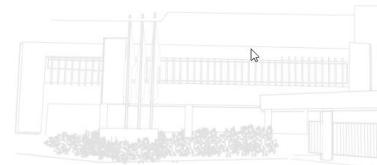


Imagen 4

Al acceder a cualquiera de los enlaces anteriormente mencionados, será dirigido directamente al formulario de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación (PQRSDF), el cual se muestra en la Imagen 5. Dicho formulario ofrece las siguientes acciones:

- Consultar PQRS.
- Registrarse.
- Crear o consultar una PQR de forma anónima.
- Guía para gestionar una PQR.

Imagen 5





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Consultar PQRSDF:

Al seleccionar esta opción, el sistema redireccionará a la vista ilustrada en la Imagen 6, la cual dispone de filtros diseñados para la consulta de las PQRSDF previamente radicadas en Gestión Documental. Para efectuar dicha consulta, es necesario ingresar el número de PQRSDF junto con el código de validación, información que se encuentra registrada en el radicado entregado por la radicadora (Imagen 7).

Universidad del Quindío

INTRAVWEB
Sistema de Gestión Documental

Consulta de PQRS

Inicio / PQR

Consulta de Correspondencia Recibida/PQRS

Para conocer el estado de su solicitud, utilice el número de radicado de la correspondencia recibida o el consecutivo del PQRS junto con el código de validación.

Filtrar por número de radicado Filtrar por código de validación

Total de registros de pqrs: 0

Acciones	ID	Estado	Ciudadano	Dependencia	Eje temático	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación	Adjuntos de respuesta
No hay registros disponibles									

Cantidad a mostrar:

Imagen 6

Universidad del Quindío
Correspondencia recibida
2025RE####

Fecha: 2025-09-10 14:21:02
Funcionario Radicador: FUNCIONARIO RADICADOR
(Auxiliar administrativo, Oficina Gestión Documental)
Ciudadano: CIUDADANO
Asunto: Asunto correspondencia
Anexo: 1 ANEXO.
Destinatario: Funcionario asignado
PQRS Asociado: 2025PQR####
Código Validación: ft1Qnb gj

Imagen 7

Una vez ingresados los filtros con la PQRS Asociada y con el código de validación, aparecerá la información de la PQR, donde se podrá revisar su estado (Imagen 8).





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Imagen 8

Registrarse.

Esta acción permite realizar el registro de un nuevo ciudadano en el sistema. A través de este mecanismo, el usuario podrá presentar una PQRS de manera virtual, sin necesidad de desplazarse hasta la oficina de Gestión Documental. Asimismo, al contar con un registro e iniciar sesión, tendrá la posibilidad de dar seguimiento en línea al estado de su trámite. Al seleccionar esta opción, el sistema redirecciónará a la vista ilustrada en la Imagen 9.



Imagen 9

Deberá llenar los campos señalados con el símbolo (*) por ser obligatorios y checkear el capcha, una vez registrado se habilitará el formulario para poder instaurar PQRS con los datos asociados en la creación del usuario imagen 10.





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

The screenshot shows a web interface for managing petitions. On the left, there's a sidebar with links like 'Regresar', 'PQRS', 'PQRS antes del 26 de julio de 2024', and 'Repositorio de PQRS'. The main area has a header 'PQRS radicados' and a sub-header 'Total de registros de pqr: 0'. It includes a search bar 'Q. Mostrar opciones de búsqueda' and a table with columns: Consecutivo, Estado, Ciudadano, Destinatario, Eje temático, Fecha de creación, Fecha de vencimiento, Última modificación, Adjuntos de respuesta, and Acciones. A message 'No hay registros disponibles' is displayed. At the bottom, there's a dropdown for 'Cantidad a mostrar' set to 15, and navigation buttons 'Anterior' and 'Siguiente'.

Imagen 10

Al seleccionar el botón “Crear”, el sistema desplegará el formulario correspondiente (Imagen 11), el cual deberá ser diligenciado para registrar el requerimiento. Es importante tener en cuenta que los campos marcados con un asterisco (*) son de carácter obligatorio.

Una vez el formulario sea guardado, la PQR quedará oficialmente instaurada en el sistema y la Universidad se encargará de asignarla a la dependencia competente para su respectiva gestión.

This is a detailed view of the petition creation form. It includes sections for 'Detalles del PQR' (Category of citizen, Content, Type of PQR, Authorization to receive response by email, Main document of the PQR), 'Documentos adjuntos' (Attachment area), and 'Adjuntar archivos' (Upload files). The 'Adjuntar archivos' section contains two input fields for file uploads and a note about file formats and size limits. At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Continuar' buttons.

Imagen 11

Luego de realizar el proceso anterior, al correo electrónico del peticionario, llegará el siguiente mensaje confirmando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF” instaurada.

Crear o consultar una PQR de forma anónima.

El sistema cuenta con la opción de crear o consultar PQR anónimas. Al presionar dicha opción el sistema lo redireccionara a un formulario que cuenta con una pantalla emergente



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Res.MEN 014915 - 02 AGO 2022

RENOVACION ACREDITACION

que le brinda información, se debe de oprimir el botón aceptar para seguir con el trámite en incognito

INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

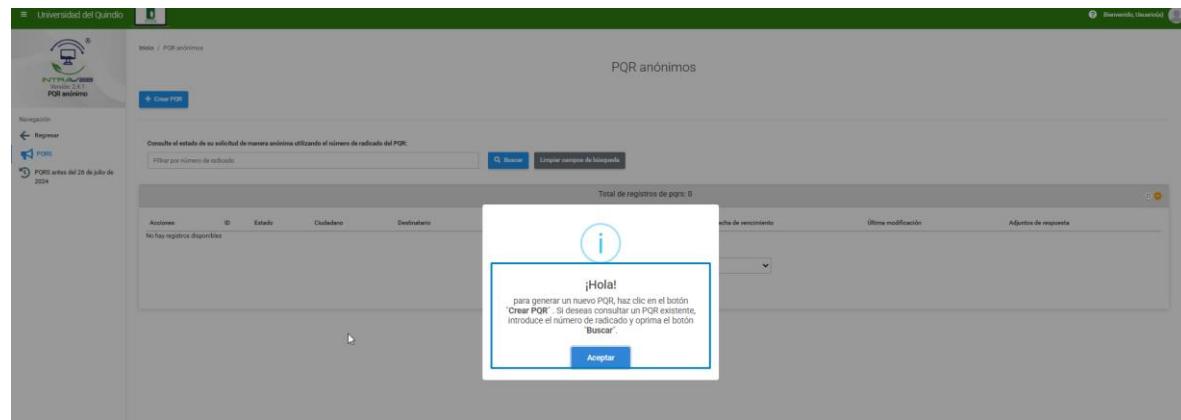


Imagen 12

Una vez acepte esta información, el ciudadano podrá crear una nueva petición de manera anónima. Para realizar dicha acción debe de oprimir el botón Crear PQR, donde se desplegará el formulario de PQRS anónimo imagen 13

Imagen 13

Inmediatamente realice el envío de la solicitud, aparecerá un mensaje confirmando que su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, "PQRSDF" Anónima ha sido oficialmente instaurada en el sistema y la Universidad se encargará de asignarla a la dependencia competente para su respectiva gestión.



**Guía para gestionar sus PQRSDF****INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO**

Al dar clic en esta acción, se desplegará la vista en la imagen 14. Donde se pueden encontrar los instructivos necesarios, también contará con la opción de acceder al sistema desde esta vista.

The screenshot shows the Universidad del Quindío intraweb homepage. At the top, there are logos for the University and Acreditación en Calidad. To the right is a green toggle switch labeled "INTRAWEB". Below it is a "PQR" icon with three dots and the text "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES". On the left, there's a navigation menu with arrows pointing from "Petición" to "Queja", "Reclamo", "Solicitud de información pública", and "Sugerencia", and from "Sugerencia" to "Denuncia" and "Felicitación". Below this is a section titled "Respetado ciudadano:" with a message about the welcome space for citizens to file petitions, complaints, claims, suggestions, denunciations, and felicitations. It also mentions the "Código deontológico para las personas que ejercen la función pública" and the "Protocolo de manejo de las denuncias anónimas o No". There are links for "¿Cómo instaurar una PQRSDF?", "VERIFICACIONES DE TÍTULOS", and "domapa@uniquindio.edu.co". The right side features a login form for "Universidad del Quindío" with fields for email and password, and buttons for "Acceder" and "Registrarme". Below the login is a "Si no recuerda su contraseña" link. At the bottom right is the text "Universidad del Quindío".

Imagen 14

Señor Ciudadano al encontrarse en el formulario de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación, “PQRSDF”, Usted encontrará diferentes conceptos que le ayudarán a contextualizarse en el procedimiento de las “PQRSDF”.

	Petición: Derecho fundamental para representar solicitudes respetuosas en temas de competencia de la
	Queja: Insatisfacción, descontento por conductas irregulares de un servicio. Puede ser de forma





shutterstock.com - 2233273623

Reclamo: Exigencia por ausencia o prestación irregular de un servicio



Solicitud de información

pública: Datos, documentos, o información que la universidad genere, obtiene, adquiere o controla



Sugerencia: Propuesta para mejorar un servicio



Denuncia: Poner en conocimiento posibles actos de corrupción realizados por terceros a nombre de la entidad o que se estén presentando al interior de la misma



Felicitación: Satisfacción frente a la entidad por sus servicios o servidores

Nota: Señor Ciudadano, si decide instaurar su solicitud de manera anónima y si no suministra un correo electrónico su respuesta será dada por edicto y publicado por 10 días hábiles en cartelera de la oficina responsable de dar respuesta. O si al contrario es una Denuncia puede consultar el protocolo de protección a los denunciantes.





INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

Línea gratuita: PQRSDF 018000963578 opción 3

Línea Denuncias Actos de Corrupción: 018000963578 opción 4

Y a los correos electrónicos: contactenos@uniquindio.edu.co

- corrupcioncero@uniquindio.edu.co

Sede Armenia: carrera 15 Calle 12 N Armenia (Q.) Área de Gestión Documental. Bloque Administrativo 1.





GESTIÓN DOCUMENTAL

**Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gestiondocumental@uniquindio.edu.co**

UNIQUINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia