



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO.  
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

## INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

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

**Área de Gestión Documental**



**UNIQUINDÍO**  
en conexión territorial

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

## 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:





## INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO



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:







UNIVERSIDAD  
DEL QUINDIO  
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN

## INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO



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



## 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).

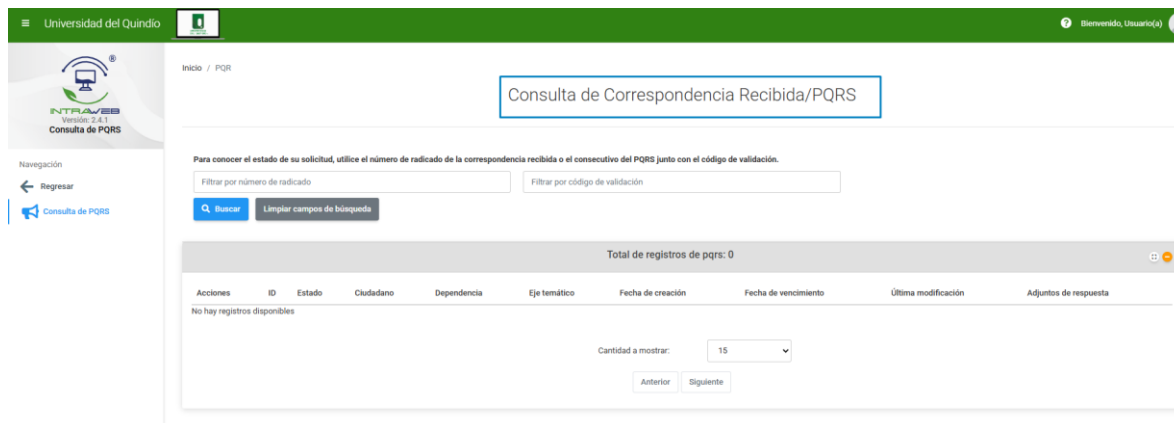


Imagen 6

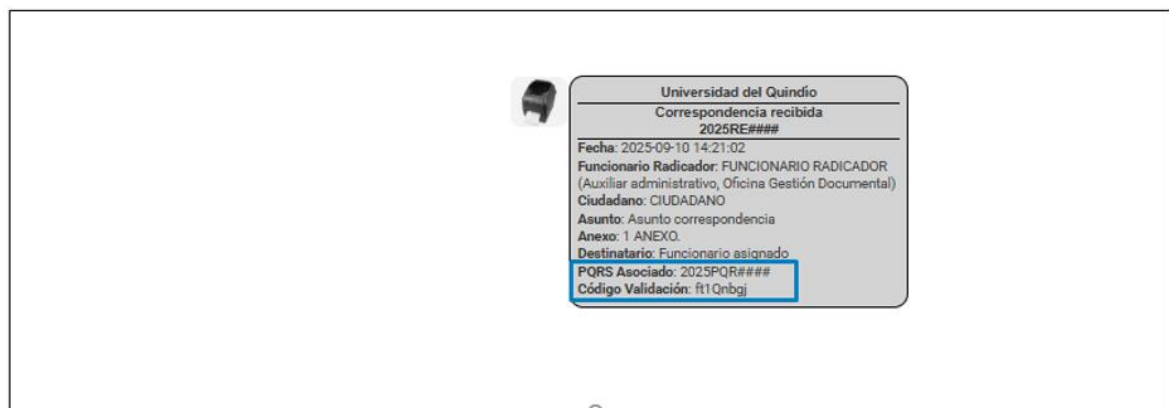


Imagen 7

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



Inicio / PQRS

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.

2025PQR### f11Qnbj

Buscar Limpiar campos de búsqueda

Total de registros de pqrs: 1

Acciones	ID	Estado	Ciudadano	Dependencia	Eje temático	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación	Adjuntos de respuesta
	2025PQR###	Asignado (A tiempo)	CIUDADANO	Dependencia asignada	Derecho de petición de información (10 días)	2025-09-10 14:21:05	2025-09-24 23:59:59	2025-09-10 14:21:39	No tiene adjuntos

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 redireccionará a la vista ilustrada en la Imagen 9.



← Registro

**Universidad del Quindío**  
Formulario para el registro de ciudadanos

Tipo de persona: \*  Seleccione tipo de persona

Tipo de documento: \*  Seleccione el tipo de documento

Número de documento: \*  Ingrese número de documento

Primer nombre: \*  Ingrese el primer nombre

Segundo nombre:  Ingrese el segundo nombre

Primer apellido: \*  Ingrese el primer apellido

Segundo apellido:  Ingrese el segundo apellido

Correo: \*  Ingrese el correo electrónico

Departamento: \*  Seleccione el departamento

Ciudad: \*  Seleccione la ciudad

Dirección: \*  Ingrese la dirección

Teléfono: \*  Ingrese el número telefónico

Contraseña: \*  Ingrese una contraseña que tenga mínimo 12 caracteres, debe comenzar al menos una letra mayúscula, una minúscula, un número y un símbolo (< @ & % ^ \*).

Confirmar contraseña: \*  Por favor confirme la contraseña que ingresó.

Captcha: \* ☐ No soy un robot 

☐ Acepto los términos y condiciones

☐ Deseo enterarme vía email de mis solicitudes

**Registrarme como ciudadano**

Tu tengo una cuenta

Imagen 9

Deberá llenar los campos señalados con el símbolo (\*) por ser obligatorios y checkear el captcha, 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



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.

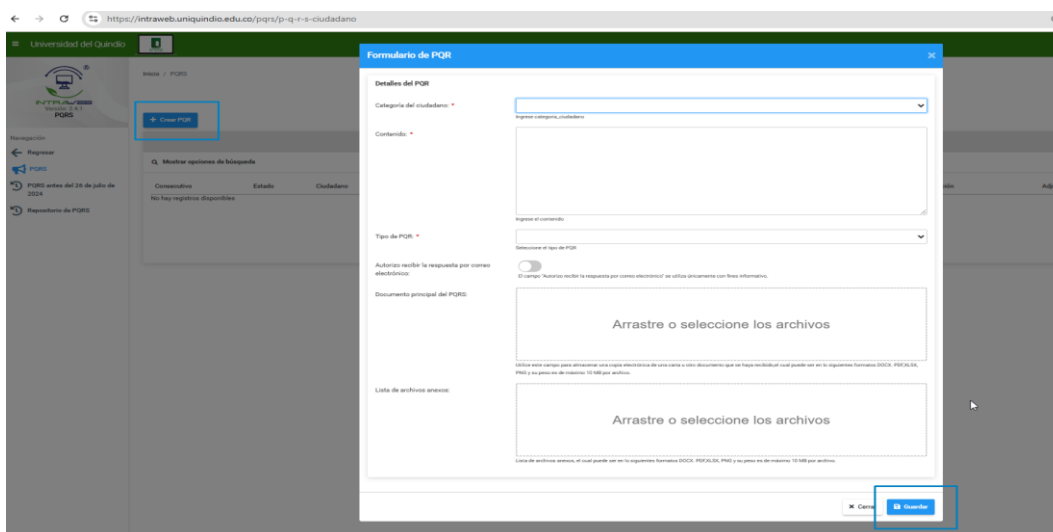


Imagen 11

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





## INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

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

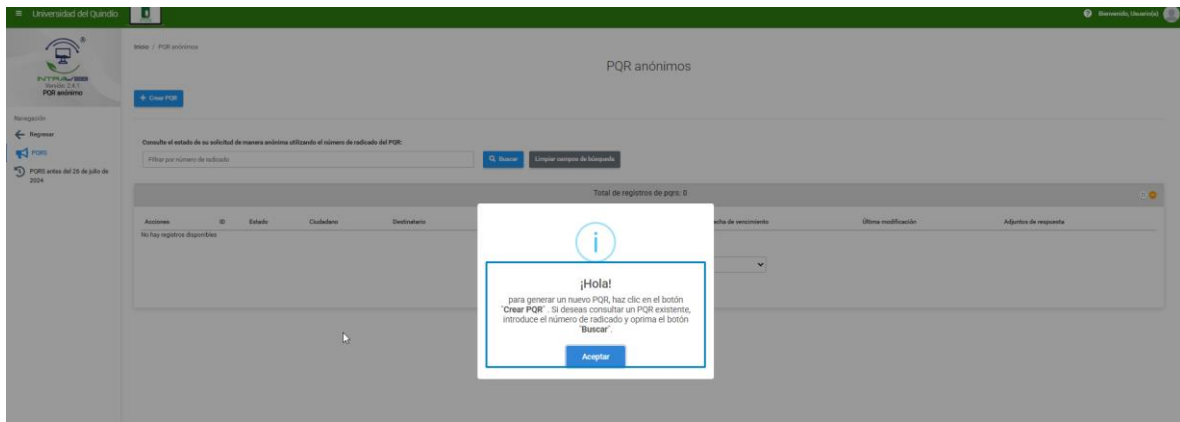


Imagen 12

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

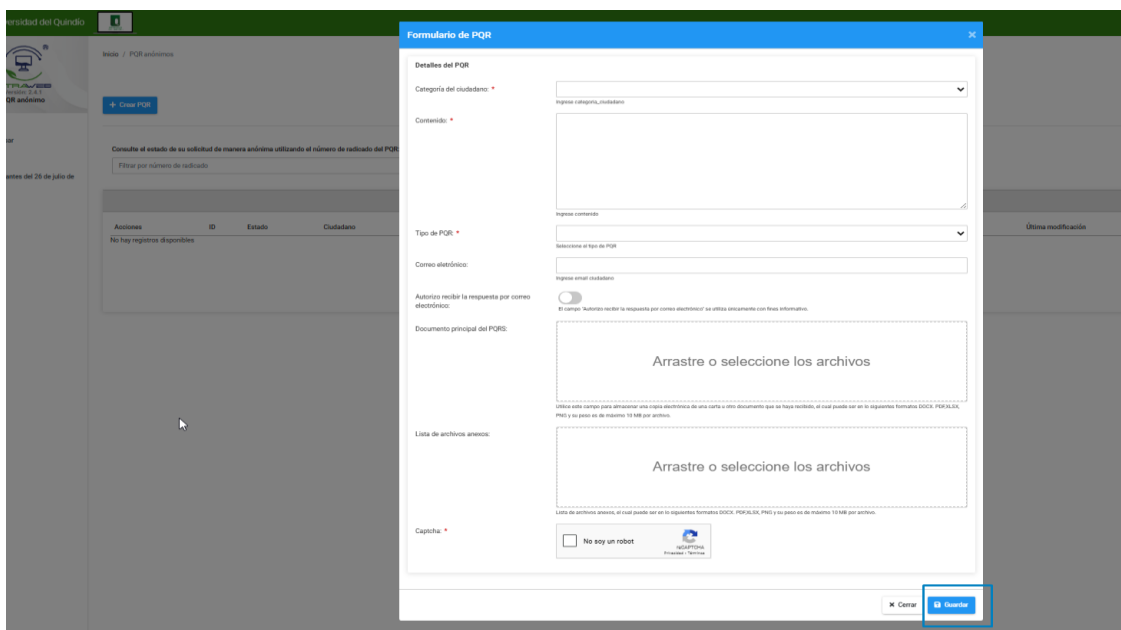


Imagen 13

*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.*



## INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

**Guía para gestionar sus PQRSDf**

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.

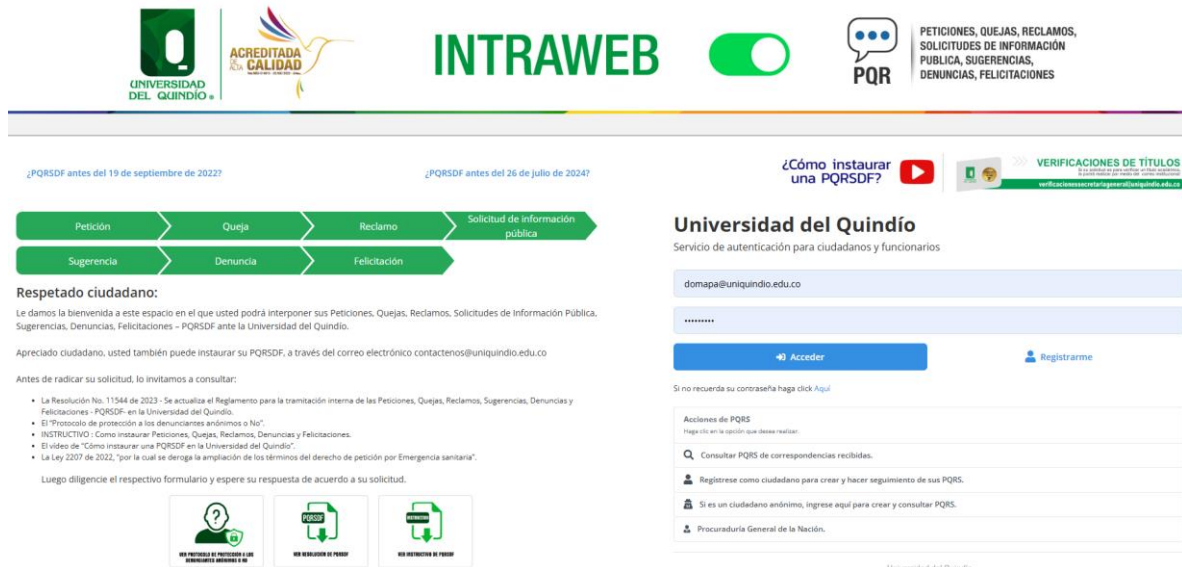




Imagen 14

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”.

	<p><b>Petición:</b> Derecho fundamental para representar solicitudes respetuosas en temas de competencia de la</p>
 <p>shutterstock.com - 2548338971</p>	<p><b>Queja:</b> Insatisfacción, descontento por conductas irregulares de un servicio. Puede ser de forma</p>



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

## INSTRUCTIVO PARA EL CIUDADANO

 <p>shutterstock.com - 2233273623</p>	<p><b>Reclamo:</b> Exigencia por ausencia prestación irregular de un servicio</p>
	<p><b>Solicitud de información pública:</b> Datos, documentos, o información que la universidad genere, obtiene, adquiere o controla</p>
	<p><b>Sugerencia:</b> Propuesta para mejorar un servicio</p>
	<p><b>Denuncia:</b> Poner en conocimiento posibles actos de corrupción realizados por terceros a nombre de la entidad o que se estén presentado al interior de la misma</p>
	<p><b>Felicitación:</b> Satisfacción frente a la entidad por sus servicios o servidores</p>

**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](mailto:contactenos@uniquindio.edu.co)

- [corrupcioncero@uniquindio.edu.co](mailto: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](mailto:gestiondocumental@uniquindio.edu.co)**

**UNIQUEINDIO**, en conexión territorial

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

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)