

¿Qué es PQRS?

Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) Universidad de Cartagena

Su satisfacción o insatisfacción por nuestros servicios nos interesa.

Crecemos por el compromiso con la calidad.

El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar cuáles son las solicitudes, inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias que tienen los usuarios (estudiantes, docentes, administrativos y la ciudadanía en general) de los servicios de la Universidad.

Los líderes de los procesos de la Universidad son responsables de solucionar las peticiones, quejas y reclamos que le competan, así como de adoptar, si es el caso, las sugerencias formuladas por nuestros usuarios.

PETICIÓN

Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución a éstas.

QUEJA

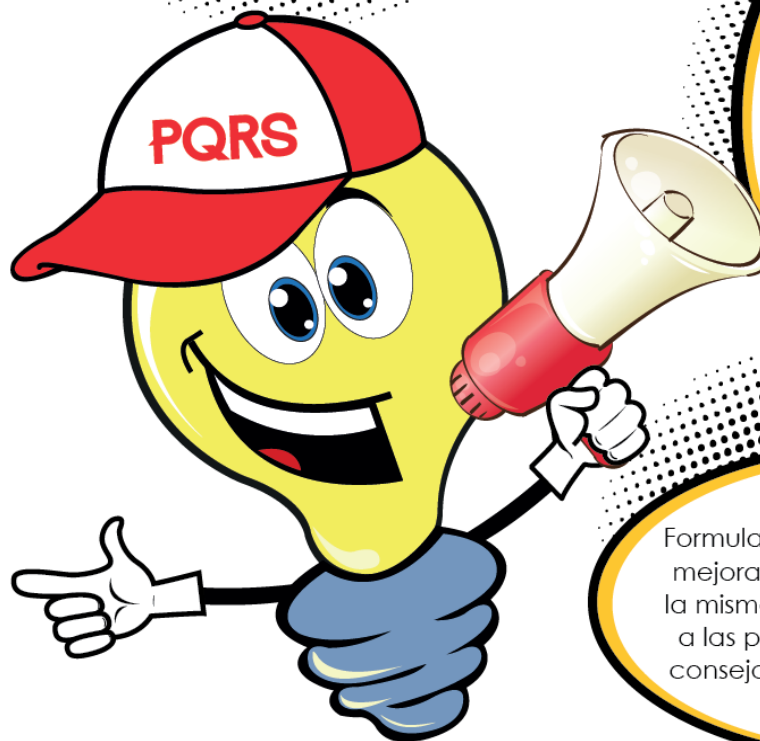
Manifestación de inconformidad, insatisfacción o descontento en la forma en que se presta o no un servicio en general.

RECLAMO

Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.

SUGERENCIA

Formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Hace referencia a las propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los usuarios.



Términos para resolver las PQRS

La Universidad de Cartagena direcciona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se formulen desde la Secretaría General y serán resueltas por los líderes de los procesos implicados.

El término para resolver las PQRS será:

- Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción; cinco (5) días hábiles requeridos para trasladar la PQRS a la dependencia competente para emitir la respuesta y diez (10) días hábiles para dar respuesta por parte del responsable.

- Diez (10) días hábiles para las peticiones de documentos y de información, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción; tres (3) días hábiles requeridos para trasladar la PQRS a la dependencia competente para emitir la respuesta y siete (7) días hábiles para dar respuesta por parte del responsable.

- La Secretaría General realizará requerimientos a las PQRS no contestadas.

* Es deber del servidor público atender las PQRS y su no atención puede ocasionar sanciones o acciones contra la Institución.

Recepción de PQRS

La Secretaría General recibe las PQRS a través de diferentes canales:

- Página web institucional
www.unicartagena.edu.co

- Correo electrónico
pqrs@unicartagena.edu.co

- Atención personalizada,
Secretaría General de la Universidad de Cartagena, centro,
claustro San Agustín, Cartagena.

- Atención telefónica
(5) 6602793

¡El compromiso con la calidad sigue...
vamos por la renovación de
la Acreditación Institucional



Universidad de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

@Uni_cartagena

@Unicartagena

Universidad de Cartagena



BO-G0153479

PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

"Su satisfacción o insatisfacción por nuestros servicios nos interesa"

Universidad de Cartagena - Secretaría General

