



## DOCUMENTO DE AYUDA QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Bienvenido a la Ayuda en Línea del Aplicativo QRS que le permite al usuario hallar la clasificación de las solicitudes de una forma fácil y efectiva. La Ayuda en Línea contiene explicaciones de la tipología de las quejas, sugerencias y reclamos para que el usuario pueda registrar su solicitud de una forma acertada y así dar un manejo exitoso de su trámite.

### 1. Definiciones

**Queja:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta, acción u omisión de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

**Reclamo:** Manifestación de inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

**Sugerencia:** Es el aporte del cliente u otra parte interesada para expresar propuestas de mejora de un producto o servicio.

### 2. Casos que aplican como Queja:

- Desempeño de los docentes en el aula de clase frente a los estudiantes
- Calidad humana de los Administrativos frente a los Estudiantes, Docentes y particulares que tengan que ver de una u otra forma con la Institución
- Quejas sobre derechos laborales
- Quejas sobre conductas
- Queja por un servicio: Servicios prestados por cada una de las dependencias a la comunidad en general
- Incumplimiento de las normas o políticas
- Denegación de licencia
- Infracciones de las normas o de las órdenes generales
- cambios de puesto punitivos (castigo)
- Tratamiento médico inadecuado





- Discriminación religiosa, racial o sexual
- Denegación de una petición de cambio de puesto

### 3. Casos que aplican como sugerencia

Todos los casos que sirvan de aporte por parte del cliente u otra parte externa interesada con el objeto de ayudar al mejoramiento, solución de problemas y crecimiento de la institución.

- Aportes de tipo académico, Pedagógico y científico
- Aportes de tipo Administrativo
- Aportes sobre la planta física y los servicios que presta
- Aportes sobre el talento humano y la mano de obra

### 4. Casos que aplican como reclamo:

Cuando el reclamo es de naturaleza académica:

#### 4.1 Director de Departamento o Decano de la Facultad

El estudiante deberá presentar la solicitud ante el director o decano quien le dará el trámite que corresponda dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Cuando la naturaleza de los reclamos sea:

Organización y desarrollo de clases  
Puntualidad del profesor  
Evaluación  
Interpretación de reglamentos  
Exámenes extemporáneos, o en general asuntos académicos.

#### 4.2 Director de la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico

Los reclamos sobre admisión, matrícula, reingreso, transferencias, simultaneidad o segunda carrera, deberán ser presentados a esta dependencia que contará con cinco (5) días hábiles para emitir respuesta. Si los reclamos son trámites Administrativos y Financieros, deberán dirigirlos a la respectiva oficina según la naturaleza de la solicitud.





A continuación se muestra el listado de las dependencias que hacen parte del trámite Administrativo y Financiero de la Institución:

**4.3 Bienestar universitario:** procesos de apoyo para mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad universitaria, inducción de los alumnos nuevos.

**4.4 Gestión de recursos físicos y apoyo logístico Gestión de laboratorios:** Planificar, desarrollar y ejecutar proyectos, planes y programas que garanticen el mantenimiento de la infraestructura física de la Universidad de Pamplona, contribuyendo a un mejor desarrollo de las actividades académicas y laborales de la comunidad universitaria, cumpliendo con la prestación de servicios óptimos, amables y seguros.

**4.5 Gestión de talento humano**

**4.6 Gestión de presupuesto y contabilidad:** Suministrar información contable confiable que revele la situación financiera, económica y social de La Universidad de Pamplona, para la toma de decisiones tendientes a optimizar el manejo de los recursos y al logro de un impacto social positivo.

**4.7 Gestión de pagaduría y tesorería**

**4.8 Adquisición de bienes y servicios:** La sección de Adquisiciones y Almacén presta servicios de adquisición de bienes para atender en forma oportuna los requerimientos de las distintas dependencias de nuestra Universidad comprometida en un sistema de gestión de calidad para la satisfacción total de los clientes internos y externos.

**4.9 Asesoría jurídica:** Prestar servicios de asesoría en la elaboración de contratos, convenios, atención e interposición de demandas y tutelas y demás procesos legales que la universidad de Pamplona requiera.

**5.0 Gestión de control interno:** Esta Oficina es un ente asesor en la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno garantizando que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección.

**5.1 Control interno disciplinario:** Encargada de dar trámite a los asuntos internos disciplinarios (funcionarios, docentes y estudiantes).





**5.2 Sistema integrado de gestión:** Encargada de desarrollar conocimientos y habilidades en cuanto a Gestión de Calidad en lo relacionado con la prevención, control y la planificación de productos y procesos.

**5.3 Registro y Control Académico:** Tiene como función coordinar y legalizar la vinculación de los estudiantes a la Institución en las modalidades de presencial, distancia, semi presencial y posgrados, así como de su administración académica de acuerdo a la normatividad vigente, además de actualizar, archivar, custodiar y certificar la información relacionada con los procesos académicos.

### **DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE ASUNTO QUE SE PRESENTAN AL REGISTRAR UNA QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMO**

**ACADEMICO:** Tiene relación con toda la parte académica como son registros de notas, solicitud de calificaciones, certificados de estudio, homologaciones.

**ADMINISTRATIVO:** Hace referencia a la parte de gestión de la Institución, coordinación de todos los recursos a través del proceso de plantación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos

**DISCIPLINARIO:** Se aplica al régimen que establece normas así como los medios para la corrección de determinada conducta.

**LABORAL:** Desempeño en el lugar de trabajo, relaciones interpersonales, cumplimiento de tareas, cumplimiento de horario laboral.

**OPERATIVO:** Atención oportuna a los requerimientos de las distintas dependencias de nuestra Universidad comprometida en un sistema de gestión de calidad para la satisfacción total de los clientes internos y externos.

**Coordinación de Soporte Tecnológico.** Dirección de Interacción Social Y Gestión Tecnológico Universidad de Pamplona, calle 5 No. 3-93 esquina Casa Domus.

