

GUIA PARA LA RADICACIÓN DE PQRFS EN NUESTRO PORTAL WEB

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Piloto de Colombia comprometida con la atención de sus usuarios ha desarrollado un Sistema de Información para presentar solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias – *PQRFS*.

Esta guía presenta las principales funcionalidades del sistema para su acceso y fácil utilización. El usuario encontrará los pasos que debe seguir para presentar una solicitud a través del portal web de la UniPiloto.

2. INGRESO AL SISTEMA DE PQRFS

Para acceder al sistema de PQRFS se ingresa a través de la siguiente dirección:

<https://sirio.unipiloto.edu.co/soporte-pqrs/index.php>

También se puede realizar el ingreso desde la página web de la Universidad Piloto de Colombia:

<https://www.unipiloto.edu.co/> . En el link que da acceso directo al sistema de PQRFS.

2.1. Pantalla de bienvenida

Al ingresar al sistema el usuario encontrará la pantalla de bienvenida que permite crear una solicitud o hacer seguimiento a la misma; así mismo, allí se detalla las definiciones de los *tipos de solicitud* que usted puede generar.



The screenshot shows the welcome page of the PQRFS system. At the top left is the Universidad Piloto de Colombia logo. Below it is a navigation bar with three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main content area has a heading: 'Bienvenido al Sistema de PQRFS: Peticiones - Quejas - Reclamos - Felicitaciones - Sugerencias'. Below the heading is a paragraph explaining the system's purpose. To the right of the heading are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (blue) and 'Ver Estado de un Ticket' (green). Below the main text is a section titled 'Definiciones a tener en cuenta para generar una solicitud'. This section lists five types of requests with their definitions: **Petición**, **Queja**, **Reclamo**, **Sugerencia**, and **Felicitación**.

2.2. Creación de una solicitud

Cuando vaya a hacer una solicitud de PQRFS, dé clic en la opción 'Abrir un nuevo Ticket'.



UNIVERSIDAD
Piloto
DE COLOMBIA

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Bienvenido al Sistema de PQRFS: Peticiones - Quejas - Reclamos - Felicitaciones - Sugerencias

Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

Este sistema permite gestionar las solicitudes e inquietudes de estudiantes activos e inactivos, graduados y egresados, padres de familia, proveedores, organismos públicos o privados y el público en general, así como consultar el estado de las mismas.

Definiciones a tener en cuenta para generar una solicitud

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a la Universidad Piloto de Colombia, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

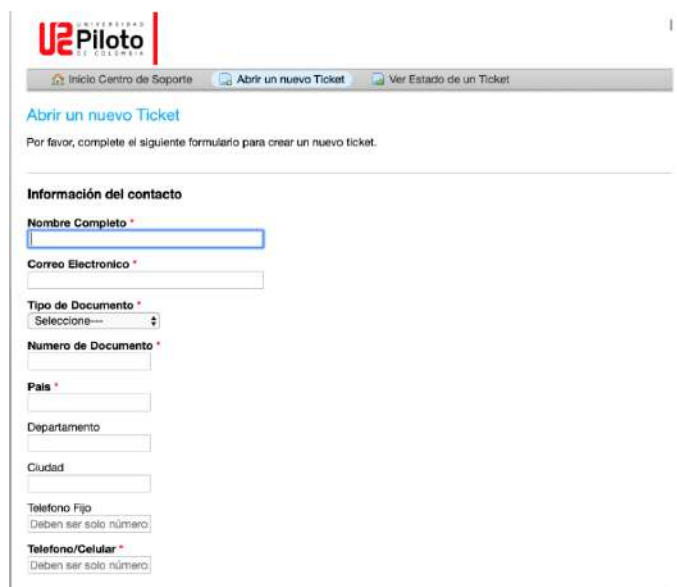
Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona por el servicio prestado en la Universidad Piloto de Colombia.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir y reivindicar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud en la Universidad Piloto de Colombia.

Sugerencia: Propuesta o formulación de ideas que se presenta para incidir o mejorar la presentación de un servicio en la Universidad Piloto de Colombia.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio en la Universidad Piloto de Colombia.

Una vez realizado el anterior paso, el sistema le mostrará el formulario que permite registrar los datos requeridos para realizar dicha solicitud.



UNIVERSIDAD
Piloto
DE COLOMBIA

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información del contacto

Nombre Completo *

Correo Electronico *

Tipo de Documento *

Seleccione---

Numero de Documento *

Pais *

Departamento

Ciudad

Telefono Fijo

Deben ser solo número

Telefono/Celular *

Deben ser solo número

Protección de Datos Personales de la Universidad Piloto de Colombia

El usuario de manera libre y espontánea autoriza a la Universidad Piloto de Colombia el tratamiento de los datos personales recolectados en este formulario conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012, y puede consultarlo en la [Política general de tratamiento de información](#) y el [Aviso de privacidad](#)

Autoriza? *
-- Seleccionar --

Información de la solicitud

Tipo de solicitante *
-- Seleccionar --

Categoría *
-- Seleccionar --

Temas de ayuda
Académicos

Subtema Académico

Opciones Académico *
-- Seleccionar --

Sede *
-- Seleccionar --

Programa Académico *
-- Seleccionar --

Detalle del Ticket

Resumen de asuntos *

<> | | Aa | B | I | U | | | | | | | | | |

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Se debe tener en cuenta los campos marcados con asterisco (*), pues son de carácter obligatorio, de no ser diligenciados por el usuario solicitante, aparecerá un mensaje que indica los espacios faltantes; recuerde, si no se registra adecuadamente la información, la solicitud no puede ser creada y se mostrará el siguiente mensaje:

⚠ No ha sido posible crear el ticket. Corrija los errores e inténtalo de nuevo.

*El formulario tiene la posibilidad de adjuntar la información necesaria como soporte a su solicitud:

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Solo se pueden cargar documentos que tengan los siguientes formatos, y deben tener un tamaño inferior a 2 MB por archivo.:

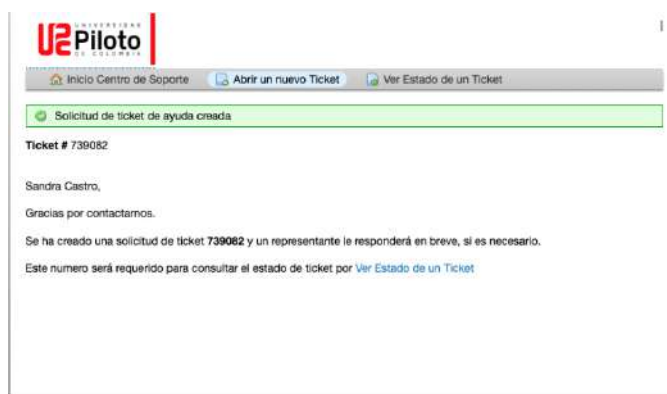
- .doc y .docx: Archivos de MS Word.
- .xls y .xlsx: Archivos de MS Excel.
- .pdf: Archivos de imagen vectorial, mapa de bits y texto.

- .jpg: Archivos de imagen → .jpeg: Archivos de imagen.
- .gif: Archivos de imagen animada.
- .png: Archivos de imagen de vectores (alta resolución).
- .pps, .ppsx, .pptx: Archivos creados en la aplicación de Power Point.

Una vez diligenciada completamente la solicitud se da clic en el botón **‘Crear Ticket’**.



Luego se mostrará una nota indicando que la solicitud fue creada; se indica a su vez el número del ticket y nombre del usuario solicitante.



De igual forma, se informará al correo institucional, el número de ticket creado que corresponde a dicha solicitud. Esta información es de gran utilidad al momento de hacer seguimiento al estado de la misma.

Finalmente, se asignará el caso a la persona responsable del tema; en el momento que se tenga la respuesta se le enviará otro correo electrónico al solicitante para que pueda realizar la consulta de su caso.

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS FELICITACIONES Y SUGERENCIAS – PQRFS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el desarrollo de las actividades de recepción, tratamiento, solución integral, cierre, seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, - PQRFS en la Universidad Piloto de Colombia.

2. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia.**

En su artículo 23 y/o el que lo modifique, indica que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- **Ley 1480 de 2011**

“Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” que establece como objetivos “proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los consumidores” y en su artículo tercero manifiesta que el derecho a la reclamación que le asiste al consumidor consiste en “... Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.”

- **Ley 2080 de 2021**

El cual modifica la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título II Derecho de Petición - Capítulo III Derechos de petición ante organizaciones e instituciones privadas. “Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”.

- **Ley 1740 de 2014**

“Por la cual se regula la inspección y vigilancia de la educación superior”. “La finalidad de la ley es establecer las normas de la inspección y vigilancia de la educación superior en Colombia, con el fin de velar por la calidad de este servicio público, su continuidad, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, el cumplimiento de sus objetivos, el adecuado cubrimiento del servicio ...”. En especial el artículo 9.4. “Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las instituciones vigiladas, por parte de quienes acrediten un interés jurídico,

llevando a cabo las investigaciones que sean necesarias, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas o académicas del caso o adoptar las medidas que resulten pertinentes. Cuando se trate de asuntos contenciosos, dará traslado de estas a las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar.”

- **Lineamientos para la Acreditación Institucional**

Aprobados con el acuerdo 03 de 2014 por el Consejo Nacional de Educación Superior “CESU”, que orientan la evaluación de las Instituciones de Educación Superior (IES), en cuanto a su carácter académico y la modalidad de sus programas, acorde a los 12 factores de Alta Calidad, las características asociadas a cada factor y los elementos de evaluación de estos. En específico el factor 10. Organización, Gestión y Administración, su característica 27. Capacidad de Gestión y el numeral g. Eficiencia del sistema de atención al ciudadano, que expresa la importancia de promover y generar espacios de participación social, con mecanismos de comunicación directa que permitan conocer las inquietudes y expectativas en cuanto al servicio educativo que ofrece la Institución.

Nota: Todo el marco legal aplica de acuerdo con su vigencia y/o la normativa que la modifique.

3. DEFINICIONES

- **Acción de Tutela:** Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en la Constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un Juzgado o Tribunal requiera a una entidad para que dé respuesta a una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991.

- **Derecho de Petición:** Mecanismo para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o particulares, solicitud que puede ser presentada en interés general o particular y que tiene la característica de ser un derecho fundamental por mandato constitucional. (Ley 1755 de 2015)

- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio. • **Petición:** Solicitud respetuosa a la Universidad Piloto de Colombia, por motivos de interés general o particular y con el fin de obtener pronta resolución.

- **PQRFS:** Corresponde a las abreviaturas de Peticiones, Quejas Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias

- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona por la atención prestada.

- **Reclamante:** Personal natural o jurídica o su representante que expresa un reclamo o una queja. Pasar al procedimiento • **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir y reivindicar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Solicitud o Requerimiento:** Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, realizada por parte de un usuario.

- Sugerencia: Propuesta o formulación de ideas que se presenta para incidir o mejorar la prestación de un servicio.
- Tramite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.
- Usuario: Persona que habitualmente recibe un bien o servicio.

4. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Piloto de Colombia, consiente de su responsabilidad en relación con el servicio que brinda a la sociedad y su compromiso con la calidad académica, considera necesario facilitar un mecanismo para el registro y gestión de todo tipo de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias- PQRFS de los usuarios. Esta información se constituye en una fuente de identificación de oportunidades de mejora para los procedimientos y las responsabilidades asociadas a estos en el desarrollo de las actividades institucionales.

5. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRFS

La Universidad Piloto de Colombia ha dispuesto diferentes canales de atención al usuario con el propósito de responder los requerimientos de acuerdo con los tiempos establecidos. Estos canales se detallan a continuación:

- **Canal virtual**

A través de la página WEB Institucional www.unipiloto.edu.co el usuario accede al sitio principal e ingresa a la opción PQRFS, de acuerdo con lo establecido en la “Guía para la radicación de PQRFS en el aplicativo

- **Canal Presencial**

Cuando un usuario se acerque a cualquiera de las dependencias de la Institución y desee interponer una solicitud, se le informara el debido proceso para la radicación de la PQRFS por la página web.

6. TIPOS DE SOLICITUDES

Las solicitudes que serán atendidas a través del aplicativo de PQRFS son:

- **Solicitudes Generales**

Son todas aquellas que realizan los usuarios identificados en términos de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y se tramitan de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.

- **Solicitudes Compartidas**

Solicitudes para las cuales su respuesta es competencia de diferentes dependencias.

La respuesta es asumida por una de estas quien coordina la elaboración con todas las demás involucradas y es responsable de emitir la respuesta.

- **Solicitudes Prioritarias**

Son las solicitudes que al ser analizadas por el asignador son consideradas de prioridad y corresponde al responsable de la dependencia atenderla lo más pronto posible dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

La Universidad Piloto de Colombia teniendo en cuenta las exigencias de Ley, define los tiempos máximos de respuesta en los que serán atendidas las solicitudes de PQRFS, así:

- **Respuesta a solicitud normal**

Los tiempos establecidos para este tipo de solicitudes es de un (1) día y máximo tres (3) días hábiles para dar respuesta.

Si eventualmente no es posible atender una solicitud en estos tiempos el responsable de la dependencia quien le fue asignada la solicitud le informará al solicitante expresando los motivos y posible fecha de respuesta a su inquietud.

- **Respuesta a solicitudes atendidas en forma compartida**

Para este caso los tiempos de respuesta establecidos es de tres (3) a seis (6) días hábiles máximo para dar respuesta.

- **Respuesta a solicitud prioritaria**

Se establece un tiempo mínimo de un (1) día y máximo de tres (3) días hábiles para dar respuesta.

- **Derechos de Petición**

La respuesta a los derechos de petición se realizará con la asesoría de la Secretaría General de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento de atención y respuesta a Derechos de Petición”

8. PERFILES DEFINIDOS PARA EL USO DEL APLICATIVO

El aplicativo de PQRFS cuenta con unos perfiles definidos de acuerdo con la actividad a desarrollar en cada caso, a saber:

- **Perfil Asignador**

Este perfil corresponde a los colaboradores autorizados para asignar, verificar y controlar las solicitudes que ingresan al aplicativo de PQRFS y que direccionan dichas solicitudes a diferentes dependencias y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: asignado.

- **Perfil Responsable de la dependencia**

Este perfil incluye a los Vicerrectores, Gerentes, directores, Decanos, encargados de asignar a los gestores las PQRFS y que tienen autorización en la aplicación para modificar los estados: en proceso, cerrado y reasignado.

- **Perfil Gestionado**

Este perfil analiza las solicitudes de los usuarios que son asignadas, con el propósito de analizar y proyectar la respuesta de fondo y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: en proceso y cerrado.

- **Perfil de Administrador**

Este perfil se asigna a los responsables de la administración del aplicativo y permite la administración total del mismo, adicionalmente puede modificar todos los estados. La descripción de las actividades a desarrollar en el aplicativo por cada uno de los perfiles definidos.

9. TIPOS DE USUARIOS DEL APLICATIVO DE PQRFS

- **Usuario Registrado**

Persona debidamente identificada que demanda o utiliza un servicio ofrecido por La Universidad Piloto de Colombia y que en el aplicativo tiene la posibilidad de ingresar una solicitud y realizar su seguimiento.

Un usuario registrado puede ser:

- **Estudiante:** Alumno o alumna dentro de un ámbito académico.
- **Egresado / Graduado:** Persona que ha concluido sus estudios y obtenido un título, normalmente de rango universitario.
- **Docentes:** Es quien se dedica profesionalmente a la enseñanza, bien con carácter general, bien especializado en una determinada área de conocimiento.
- **Colaboradores Administrativos:** Persona que tiene la capacidad de ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que están bajo su responsabilidad dentro de la Institución.
- **Proveedor** Persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o una comunidad.

- Solicitantes externos: Persona ajena a la Institución que solicita o pide un servicio, formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.

10. ESTADOS DE LAS SOLICITUDES EN EL APLICATIVO DE PQRFS

Los estados permiten verificar el avance de una solicitud y se encuentran definidos de la siguiente manera:

- Abierto: Corresponde a la solicitud incluida en el aplicativo osTicket lista para asignar.
- En proceso Corresponde a la solicitud en proceso de solución direccionada por el responsable de la dependencia al gestor.
- Cerrado: Corresponde a la solicitud que tiene una solución apropiada y se puede darse como finalizada.
- Vencido (automático): Corresponde a la solicitud que ha sobrepasado el tiempo establecido para dar respuesta oportuna al usuario.