

	<b>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES</b>		<b>CÓDIGO: PD-GDE-01</b>		
			<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 1 de 3</b>	
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>FECHA: 26/04/2024</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>		<b>ESTADO: Vigente</b>		

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<p><b>Objetivo del Procedimiento</b> Establecer la metodología para la recepción, direccionamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones dirigidos a Ascún por parte de sus grupos de interés.</p>
<p><b>Alcance</b> Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones que se reciben en Ascún por la página web, por el correo electrónico o por escrito.</p>
<p><b>Definiciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.Felicitación:</b> Reconocimiento a las gestiones adelantadas por la Asociación.</li> <li><b>2.Petición:</b> Corresponden a los derechos de petición recibidos en la Asociación mediante los canales establecidos para la administración de PQR.</li> <li><b>3.Quejas:</b> Son manifestaciones de inconformidad por la deficiente o negligente atención que prestan sus empleados.</li> <li><b>4.Reclamos:</b> Son manifestaciones de inconformidad por un hecho o situación irregular en la prestación de los servicios.</li> <li><b>5.Solicitudes:</b> Son consultas que buscan obtener pronta resolución o también propuestas que hace una persona con el objeto de que se revise un proceso o actuación de Ascún que puede ser mejorada o cambiada.</li> <li><b>6.PQRSF:</b> Sigla con la que se identifica el conjunto de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.</li> </ol>
<p><b>Condiciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para cualquiera de estos mensajes se debe dar respuesta durante los 5 días hábiles, o menos, después de la fecha de recibido. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo definido, se le informará al interesado justificando las razones de la demora.</li> <li>2. Si la PQRSF se recibe por carta o e-mail, la dependencia responsable de dar trámite a la solicitud responderá por correo electrónico la confirmación de lectura, con copia a <a href="mailto:pqrsf@ascun.org.co">pqrsf@ascun.org.co</a> En caso de recibir el mensaje por vía telefónica, desde Ascún se debe solicitar que la persona registre su mensaje en la página web <a href="https://ascun.org.co/pqrsf/">https://ascun.org.co/pqrsf/</a></li> <li>3. Las respuestas a las PQRSF deben ir con copia al correo <a href="mailto:pqrsf@ascun.org.co">pqrsf@ascun.org.co</a> para que se registre la fecha de respuesta.</li> <li>4. En caso de que la PQRSF no corresponda a la dependencia, se debe devolver a <a href="mailto:pqrsf@ascun.org.co">pqrsf@ascun.org.co</a> aclarando la razón de la devolución para que se reenvíe a la dependencia respectiva.</li> <li>5. Identificar las carpetas y los documentos, según la denominación que corresponda de acuerdo con la TRD.</li> </ol>

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Elizabeth Bernal	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Profesional SGC	CARGO: Secretaria General	

	<b>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES</b>	<b>CÓDIGO: PD-GDE-01</b>		
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 2 de 3</b>	
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>FECHA: 26/04/2024</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>		<b>ESTADO: Vigente</b>	

## 2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio de procedimiento	N/A
	Interesado en reportar la PQRSF	Las PQRSF se reciben por el correo electrónico <a href="mailto:pqrsf@ascun.org.co">pqrsf@ascun.org.co</a> o por página <a href="https://ascun.org.co/pqrsf/">https://ascun.org.co/pqrsf/</a>	Correo electrónico
	Secretaria de la Secretaría Ejecutiva	N/A	Correo electrónico
	Responsable del área a la que va dirigida la PQRSF	Todas las respuestas de las PQRSF deberán copiarse a <a href="mailto:pqrsf@ascun.org.co">pqrsf@ascun.org.co</a>	Correo electrónico
	Secretaria de la Secretaría Ejecutiva	N/A	Formato <a href="#">FR-GCC-03</a>
	Profesional del SGC	El reporte se entregará trimestralmente por medio del correo electrónico a la Secretaría General	Correo electrónico
	N/A	Fin del procedimiento	N/A

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO
<a href="#">FR-GCC-03</a> Formato seguimiento de peticiones quejas reclamos y sugerencias

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Elizabeth Bernal	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Profesional SGC	CARGO: Secretaria General	

Al imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario

	<b>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES</b>	<b>CÓDIGO: PD-GDE-01</b>	
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 3 de 3</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES (PQRSF)</b>	<b>FECHA: 26/04/2024</b>	
		<b>ESTADO: Vigente</b>	

#### 4.CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
26/04/2026	<p>Nuevo Documento</p> <p>Se traslada el procedimiento del proceso de comunicaciones al de direccionamiento estratégico Se cambia el correo en la condición general 2, 3, 5</p> <p>Se cambia el enlace de la página web en la condición general 2, 4</p> <p>Se elimina la actividad 2 en la descripción de actividades, debido a que el registro queda automático porque captura la información el formulario</p> <p>Se cambia el responsable de Secretaria de la Dirección Ejecutiva a la Secretaria de la Secretaría Ejecutiva en la actividad 2, 4,</p> <p>Se cambia el correo en la actividad 3</p> <p>En la actividad 5 se cambia el envío del reporte trimestral al Director Ejecutivo por la Secretaria General</p>	01

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Elizabeth Bernal	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Profesional SGC	CARGO: Secretaria General	

Al imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario