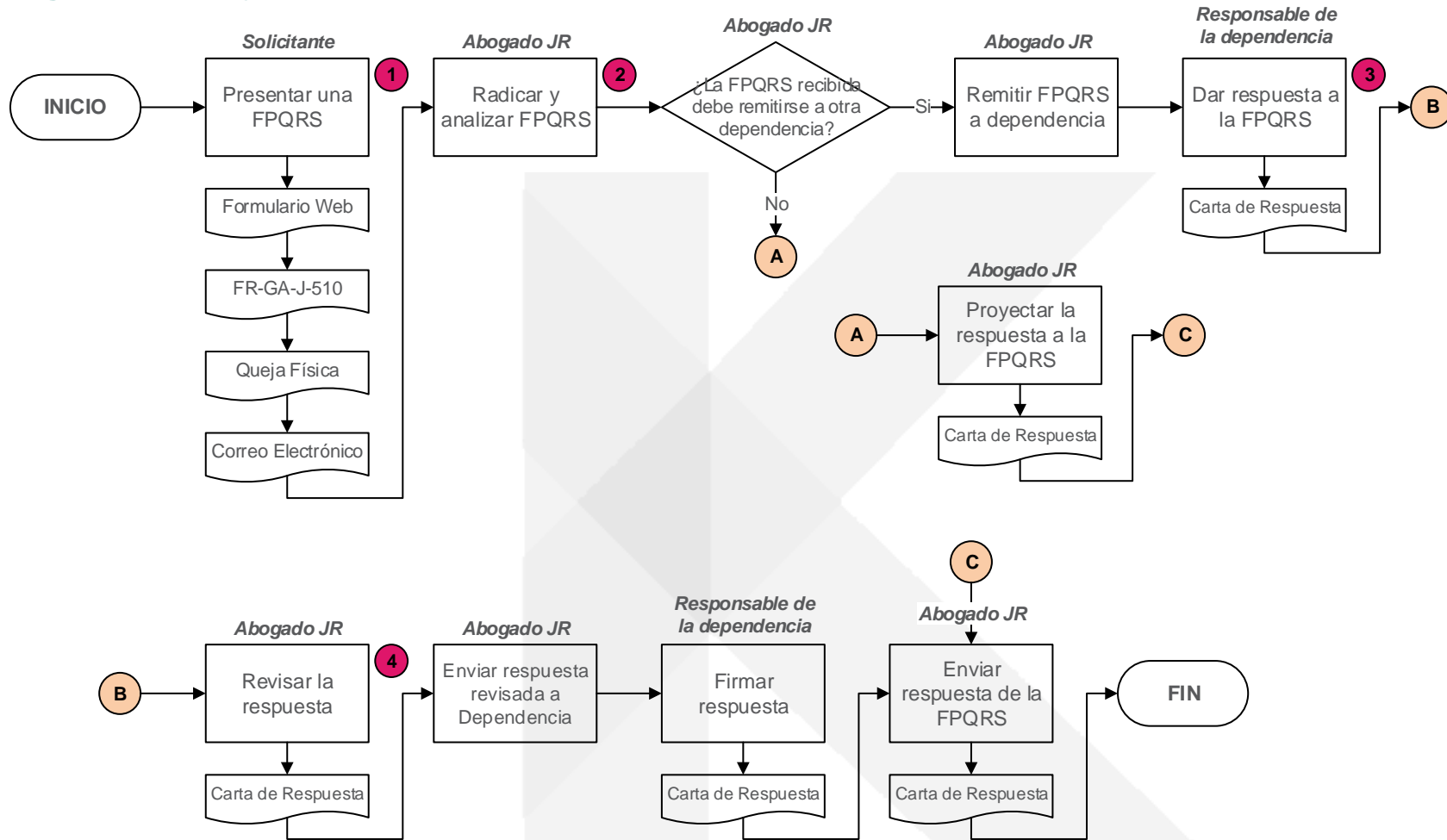


## Diagrama de Flujo



## Notas:

1. Los canales de radicación de FPQRS dispuestos son: Página Web, correo electrónico [fpqrs@konradlorenz.edu.co](mailto:fpqrs@konradlorenz.edu.co), buzón de sugerencias o en físico radicadas en cualquier dependencia y direccionadas a la Oficina Jurídica.
2. Si la recepción de la FPQRS es por medio físico, se debe asegurar los requisitos mínimos para darle trámite.
3. Si la respuesta no depende del área a la cual se remitió la FPQRS, se debe devolver por medio de correo electrónico explicando los motivos por los cuales no se debe dar trámite.
4. Si la respuesta proyectada no es coherente con la FPQRS presentada, se debe devolver al Responsable de la respuesta solicitando nuevamente la revisión de la propuesta.

## 1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para dar trámite a la atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se formulen ante la Institución con el fin de garantizar una adecuada respuesta de acuerdo con los parámetros determinados para tal fin.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para cualquier persona vinculada o no a la Institución interesada en presentar felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Inicia con la radicación de una FPQRS por parte del solicitante y finaliza con el envío de la respuesta correspondiente por parte de la Oficina Jurídica.

## 3. PERIODICIDAD:

Cada vez que se requiera.

## 4. RESPONSABLES:

Asesor Jurídico, Abogado(a) Jr, Responsable de la dependencia que debe dar la respuesta de la FPQRS, Solicitante.

## 5. NORMATIVA Y POLÍTICAS:

Constitución Política de Colombia, art. 23: "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."; art. 74: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley."

Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".

Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

NTC - ISO 9001: 2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

NTC - ISO 14001: 2015, Sistemas de Gestión Ambiental.

NTC - ISO 45001: 2018, Sistemas de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los canales de radicación de FPQRS dispuestos son: Página Web, correo electrónico, buzón de sugerencias o correspondencia en físico radicadas en cualquier dependencia y direccionadas a la Oficina Jurídica.

### Requisitos de peticiones:

Toda petición para su trámite y presentación deberá contener como mínimo:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Tipo de solicitante.
- Nombres y apellidos del solicitante y representante y/o apoderado para el caso en que sea necesario.
- Documento de identidad.
- Dirección de notificación (física y/o electrónica).
- Descripción de la solicitud.
- Firma del peticionario.

## 6. DEFINICIONES:

**Felicitación:** Reconocimiento o manifestación de satisfacción en relación con la calidad del servicio ofrecido por un funcionario de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

**Petición:** Derecho Fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Queja:** Expresión de insatisfacción o inconformidad que formula una persona respecto de un funcionario de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona a exigir o demandar una solución referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Propuesta realizada por una persona cuyo objeto es mejorar la calidad del servicio que ofrece la Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Responsable	Actividad (Descripción)	Registros Relacionados
1.	Solicitante	<p><b>Presentar una FPQRS:</b> Presentar la FPQRS por el canal de recepción que se ajuste a su alcance.</p> <p><i>Nota:</i> Los canales de radicación de FPQRS dispuestos son: Página Web, correo electrónico <a href="mailto:fpqrs@konradlorenz.edu.co">fpqrs@konradlorenz.edu.co</a>, buzón de sugerencias o en físico radicadas en cualquier dependencia y direccionadas a la Oficina Jurídica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario Web</li> <li>Formato FR-GA-J-510 "Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias"</li> <li>Queja Física</li> <li>Correo Electrónico</li> </ul>
2.	Abogado(a) Jr	<p><b>Radicar y analizar FPQRS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la FPQRS por alguno de los canales de recepción dispuestos.</li> <li>Realizar el análisis de la FPQRS presentada por el Solicitante.</li> </ul> <p><i>Nota:</i> Si la recepción de la FPQRS es por medio físico, se debe asegurar los requisitos mínimos para darle trámite.</p>	No Aplica
3.	Abogado(a) Jr	<p><b>¿La FPQRS recibida debe remitirse a otra dependencia?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la respuesta es afirmativa, pase a la actividad #5</li> <li>Si la respuesta es negativa, pase a la siguiente actividad.</li> </ul>	No Aplica
4.	Abogado(a) Jr	<p><b>Proyectar respuesta a la FPQRS:</b> Dar respuesta a la FPQRS presentada.</p> <p>Pasar a la actividad #10</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Respuesta de FPQRS</li> </ul>
5.	Abogado(a) Jr	<p><b>Remitir FPQRS a dependencia:</b> Enviar la FPQRS analizada al área responsable por medio de correo electrónico, solicitando la respuesta en los tiempos establecidos para tal fin.</p>	No Aplica
6.	Responsable de la Dependencia	<p><b>Dar respuesta a la FPQRS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las causas que dan origen a la FPQRS.</li> <li>Proyectar una respuesta que solucione la FPQRS en un término no mayor a cinco (5) días hábiles luego de ser remitida por la Oficina Jurídica.</li> <li>Enviar la respuesta proyectada por medio de correo electrónico a la Oficina Jurídica para su revisión.</li> </ul> <p><i>Nota:</i> Si la respuesta no depende del área a la cual se remitió la FPQRS, se debe devolver por medio de correo electrónico explicando los motivos por los cuales no se debe dar trámite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Respuesta de FPQRS</li> </ul>
7.	Abogado(a) Jr	<p><b>Revisar la respuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la respuesta a la FPQRS.</li> <li>Revisar la redacción y ortografía de la respuesta proyectada.</li> <li>Validar la coherencia de la respuesta con respecto a la FPQRS presentada.</li> <li>Agregar los aspectos jurídicos necesarios para cada caso.</li> </ul> <p><i>Nota:</i> Si la respuesta proyectada no es coherente con la FPQRS presentada, se debe devolver al Responsable de la respuesta solicitando nuevamente la revisión de la propuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Respuesta de FPQRS</li> </ul>

No.	Responsable	Actividad (Descripción)	Registros Relacionados
8.	Abogado(a) Jr	<b>Enviar respuesta revisada a Dependencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Imprimir la respuesta de la FPQRS en papel membretado.</li> <li>Enviar por medio físico para firma del Responsable de la Dependencia, la respuesta final con los aspectos jurídicos incluidos.</li> </ul>	No Aplica
9.	Responsable de la Dependencia	<b>Firmar respuesta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmar la respuesta de la FPQRS.</li> <li>Escanear la respuesta firmada.</li> <li>Enviar por medio de correo electrónico y/o de manera física, la respuesta firmada a la Oficina Jurídica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Respuesta de FPQRS</li> </ul>
10.	Abogado(a) Jr	<b>Enviar respuesta de la FPQRS:</b> Enviar por medio de correo electrónico y/o de manera física, la respuesta de la FPQRS al Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Respuesta de FPQRS</li> </ul>

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS:

Tipo	Nombre	Código
Formato	Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias	FR-GA-J-510
Documento Externo	Queja Física	No Aplica
Documento Interno	Correo Electrónico	No Aplica
Documento Interno	Formulario Web	No Aplica
Documento Interno	Carta de Respuesta de FPQRS	No Aplica

## 9. LISTA DE ANEXOS:

No.	Nombre del Documento	Descripción General
	No Aplica	

## 10. CONTROL DE VERSIÓN:

No.	Identificación del Cambio	Fecha
1.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Versión inicial del procedimiento</li> </ul>	28/01/2020

## 11. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Manuel López Ballesteros	Andrés Ramírez Bueno	Dra. Lina Uribe Correa
<b>Cargo</b>	Coordinador de Optimización y Mejoramiento	Asesor Jurídico	Rectora
<b>Fecha</b>	13/01/2020	17/01/2020	28/01/2020