

SISTEMA PQRS

Funciones y responsabilidades de las unidades organizacionales



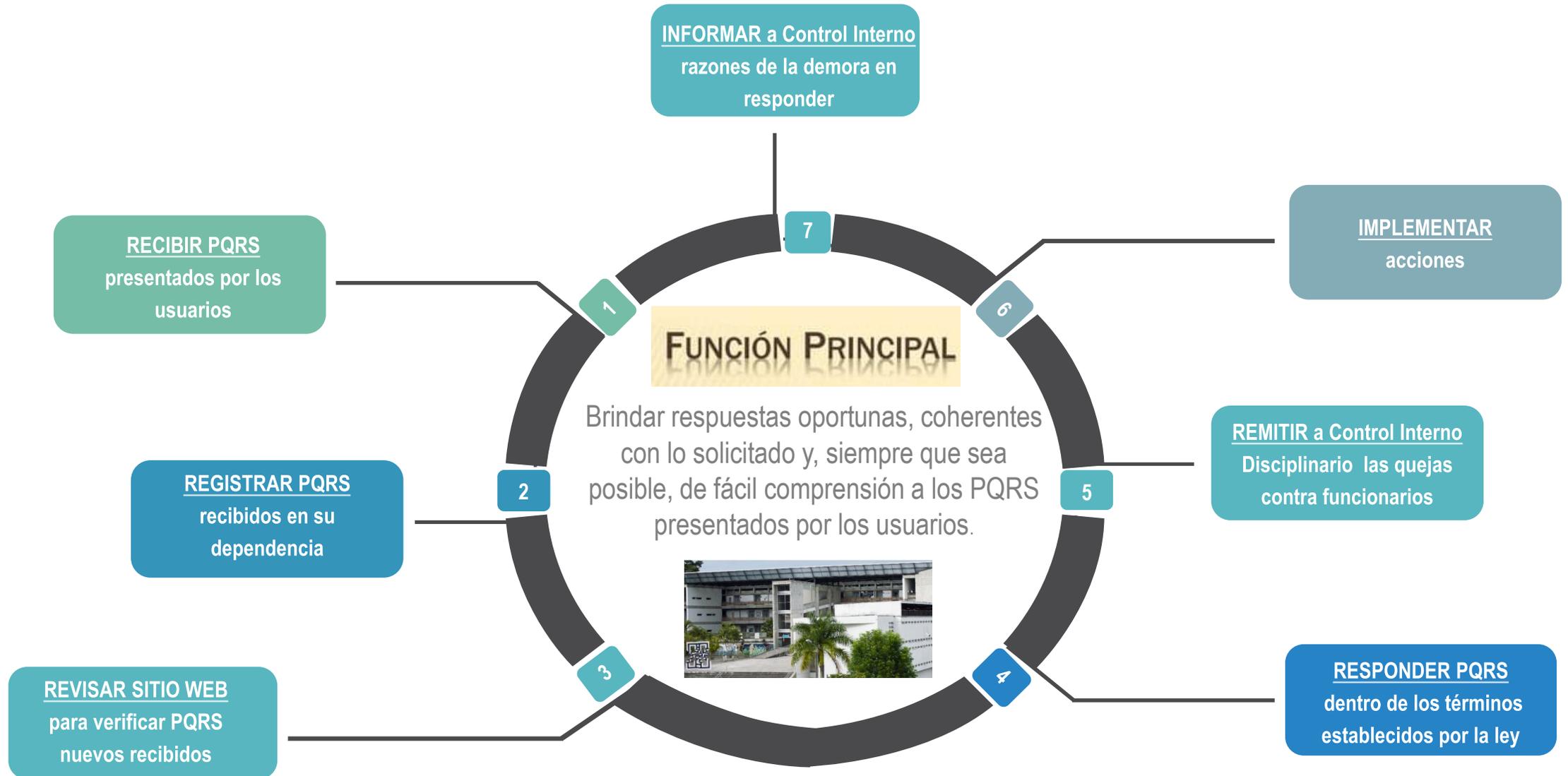
► Competencia para dar respuesta a los PQRS



Son competentes para emitir respuestas de PQRS: el Rector, los Vicerrectores, la Secretaría General, los Decanos, los Directores de Programas Académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamento.

Si a quien se dirige la solicitud no es el competente, se debe remitir de inmediato al colaborador competente, teniendo en cuenta que el término para decidir o responder cuenta a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

Función y responsabilidades de las Dependencias



► Unidades organizacionales de apoyo al Sistema



Función y responsabilidades de Secretaría General



Función y responsabilidades de Control Interno Disciplinario

RECIBIR

las denuncias por corrupción presentadas por los usuarios y dar inicio a las acciones disciplinarias correspondientes, cuando sea necesario

FUNCIÓN PRINCIPAL

Llevar a cabo investigaciones en casos de falta de respuesta o de presentación de quejas o denuncias contra los colaboradores

EVALUAR

si hay mérito para iniciar un proceso disciplinario contra los colaboradores implicados en las quejas recibidas por las dependencias, ya sea de forma anónima o no, por cualquier medio de comunicación.



Función y responsabilidades de Control Interno

SUPERVISAR

que la atención brindada a través del Sistema PQRS cumpla con las normativas, manuales, instructivos y procedimientos vigentes adoptados por la Universidad en su sistema de gestión integral.

PREPARAR Y PRESENTAR

informes semestrales sobre la atención proporcionada a través del Sistema PQRS al Rector

FUNCIÓN PRINCIPAL

Supervisar que la atención brindada a través del sistema se ajuste a las normativas y criterios establecidos por la Universidad

AUTORIZAR O RECHAZAR

la solicitud de reclasificación de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción

MONITOREAR

las notificaciones de los PQRS no respondidos dentro del plazo establecido, con el fin de realizar seguimiento y control de los casos vencidos



Función y responsabilidades de GTI&SI



Función y responsabilidades de Vicerrectoría Administrativa

