

## GUÍA INSTITUCIONAL DE DEFINICIONES DE PQRSF



**P**

### PETICIÓN

Es la solicitud que una persona interesada presenta para obtener información o recibir orientación relacionada con los servicios ofrecidos por la Universidad Externado de Colombia, y que debe ser tramitada según los procedimientos internos de cada unidad.

Expresión de inconformidad frente a un servicio prestado por la Universidad Externado de Colombia, la cual requiere análisis y respuesta por parte de la unidad responsable.

### QUEJA

**Q**



**R**

### RECLAMO

Manifestación de insatisfacción relacionada con la actuación de un funcionario o con el desarrollo de un proceso dentro de la Universidad Externado de Colombia, que requiere revisión y respuesta por parte de la dependencia correspondiente.

Propuesta presentada con el fin de aportar a la mejora de los servicios, procesos o uso de recursos de la Universidad Externado de Colombia.

### SUGERENCIA

**S**



**F**

### FELICITACIÓN

Expresión de satisfacción o reconocimiento por la calidad de un servicio, proceso o por la labor desempeñada por un funcionario de la Universidad Externado de Colombia.

### PARÁMETROS PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE PQRSF

- ✓ No registre solicitudes que hagan parte de la operación regular de la Facultad, Unidad Académica Equivalente o Unidad Administrativa. Incluya únicamente las PQRSF que correspondan a manifestaciones formales de los usuarios
- ✓ Registre las PQRSF recibidas que, por no ser de competencia de la Facultad, Unidad Académica Equivalente o Unidad Administrativa, hayan sido remitidas a la Unidad correspondiente.
- ✓ Si no se recibieron PQRSF en el periodo, seleccione en la columna 'Tipo de solicitud' la opción "No se presentaron PQRSF en el periodo" e indique la fecha correspondiente en el formato PI-F-008 Base de Datos PQRSF".

