

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)



Puede solicitar un PQRSF en atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a través de la página web institucional en el botón que se encuentra ubicado en el módulo inferior llamado PQRSF.

El propósito de este mecanismo es recibir, analizar y dar respuesta de fondo y de manera oportuna a estos requerimientos mejorando la comunicación, los procesos y la relación con la Institución.

De esta manera definimos los siguientes términos así:

1. Petición. Derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas y dentro de los términos y reglamentos establecidos para ello, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
2. Queja. Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona por la atención prestada.
3. 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.
4. Sugerencias. Propuesta o formulación de ideas que se presenta para incidir o mejorar la prestación de un servicio.
5. Felicitación. Manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio.

Para cualquiera de estos requerimientos usted tendrá la respuesta en máximo 15 días calendario al momento de solicitarla en dicho formulario.

Debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Al darle clic al botón PQRSF, lo llevará al formulario donde podrá registrar su requerimiento, allí debe especificar los siguientes campos:
  - a. Ciudad
  - b. Tipo de usuario
  - c. Documento de identidad
  - d. Correo electrónico
  - e. Nombres y Apellidos
  - f. Número de teléfono de contacto
  - g. Tipo de solicitud (Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
  - h. Tipo de servicio
  - i. Registro de su solicitud: Debe contener el texto sobre su situación en particular y su requerimiento a responder.
  - j. Debe leer y aceptar la política de privacidad
  - k. Dar clic en enviar.
2. Luego de dar clic en enviar, recibirá un correo electrónico al correo que usted registró y allí se le informará el número asignado a su PQRSF, el tiempo de respuesta y el enlace para hacerle seguimiento a su PQRSF.
3. También puede hacerle seguimiento a su PQRSF, en cualquier momento al ingresar formulario de PQRSF en el enlace: Consulte el estado de su PQRSF
4. Una vez realizado el procedimiento, usted recibirá la respuesta por parte de la Institución, al correo electrónico registrado, con el número de registro de PQRSF.
5. A partir de ese momento y si lo desea cuenta con 5 días hábiles, a partir de la fecha de emisión de la respuesta para presentar recurso de reposición y apelación.
6. Si requiere ampliar la información para instaurar una PQRSF puede comunicarse el 411 4848 en Medellín y al 320 0303 en Pereira, o escribir al chat de nuestra página web [www.uam.edu.co](http://www.uam.edu.co)

Para presentar una PQRSF haga CLIC AQUÍ  
<https://sistmacrm.uam.edu.co:4443/pqrsfuam/>