



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS (PQRS)

quejasyreclamos.univalle.edu.co
quejasyreclamos@correounivalle.edu.co

La Universidad del Valle, como parte de su compromiso con la Calidad Institucional y el mejoramiento continuo, pone a disposición de la Comunidad Universitaria y de la Ciudadanía en general, la Oficina de Quejas y Reclamos.

A través de ella podrán presentarse las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Manifestación: Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Universidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Universidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Comentario positivo: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Para cualquiera de las anteriores manifestaciones se puede hacer de las siguientes formas:

- Verbal en la oficina de Quejas y reclamos. Edificio 301, espacio 4032, Ciudad Universitaria – Meléndez, Teléfonos: +57 2 3212100 ext 3087
- Escrita en los buzones dispuestos para dicho fin ubicado en el restaurante, CDU, Administración central, servicio medico. Y en la sede San Fernando en el edificio de Administración, Salud y en la Biblioteca
- Enviando un correo a quejasyreclamos@correounivalle.edu.co expresando:
 - La fecha y la naturaleza de su manifestación según la anterior clasificación.
 - El Profesional, espacio, dependencia o área a la cual va dirigida su manifestación.
 - Una descripción de su manifestación.

- De considerar necesario puede agregar su nombre y un correo de contacto para responder su solicitud.