**Cordial saludo respetado Usuario,**

El Sistema de Gestión de Calidad de La Vicerrectoría Administrativa y Financiera le da la bienvenida a nuestro buzón de PQRSF físico, este le ayudará a reportar cualquier incidencia presentada.

Recuerde, antes de diligenciar el formato lea la ficha que se encuentra junto al buzón, allí podrá encontrar los tipos de incidencias que puede presentar orientando el caso que se va a tratar, su tiempo de atención y respuesta.

**Nota:** Por favor diligenciar en su totalidad los campos del formato, con letra clara y legible.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MANIFESTACIÓN DE** | **PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIÓN** | | |
| **FECHA DE REPORTE** |  | **CAMPUS** |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cédula/Código: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tipo de solicitante: Estudiante Funcionario UDES Graduados Externo Proveedor**

**Calidad un Compromiso de todos.**

**Para tener en cuenta**

Contamos con un buzón virtual de PQRSF, donde podrá reportar su manifestación desde cualquier lugar. Para ingresar, dirigirse al link <https://udes.edu.co>, acceda al menú desplegable “Servicios”, seleccione dando clic, la opción “PQRSF: SGCV-VAF”.

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN**  06 | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| **FECHA DE APROBACIÓN**  14/09/2021 | Se actualiza el texto del formato dando un cordial saludo a los usuarios, se da una explicación al usuario de donde puede dirigiese para aclarar qué tipo de incidencia es la que va a presentar.  En la opción de tipo de solicitante se cambia la palabra Egresado por Graduado.  Se agrega una nota donde aclara que el formato debe ser diligenciado con letra clara y legible.  Se ajustan entradas del control de cambios según procedimiento Control de documentos y registros v14 numeral 4.2.5 |
| **RESPONSABLE**  Gloria Liliana Osorio Avendaño  Representante de la Dirección del SGC-VAF  Esperanza Rojas Rojas  Directora de Gestión Documental |
| **VERSIÓN**  07 | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| **FECHA DE APROBACIÓN**  03/07/2022 | Se incluye la sección “Para tener en cuenta” donde se menciona el buzón virtual y la ruta de acceso a este.  Se cambia la ubicación de la nota. |
| **RESPONSABLE**  Gloria Liliana Osorio Avendaño  Representante de la Dirección del SGC-VAF  Melissa Toscano Palomino  Profesional de Apoyo SGC-VAF |
| **VERSIÓN**  08 | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| **FECHA DE APROBACIÓN**  30/06/2023 | En la revisión anual del documento no se presentan cambios.  Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.  Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.  Se ajusta entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros. |
| **RESPONSABLE**  Gloria Liliana Osorio Avendaño  Representante de la Dirección del SGC-VAF  Dorian Stick Arenales Peña  Profesional de Apoyo SGC-VAF |