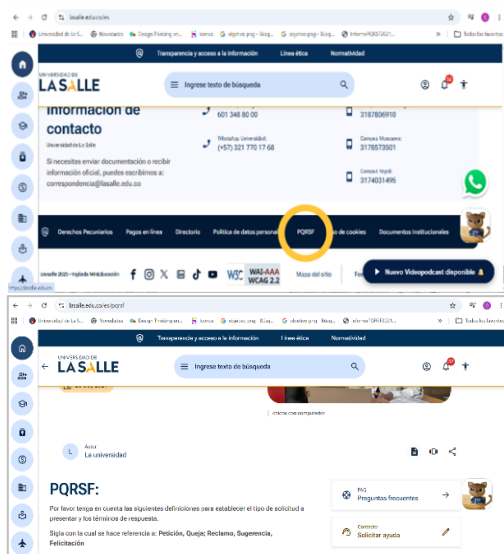




2. Componente Administrativo

18. Sistema de PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitaciones).

La gestión de las PQRSF se realiza mediante el aplicativo OnBase, plataforma institucional que permite registrar las solicitudes, asignarlas al área responsable, hacer seguimiento al estado de atención, emitir respuestas y consolidar información para análisis posteriores. Contemplando actividades como recepción y registro, revisión y reclasificación, asignación al responsable, verificación de competencia, solicitud de información adicional cuando aplique, análisis de la manifestación, generación de respuesta, seguimiento al cumplimiento de tiempos y calidad de las respuestas, así como medición y evaluación periódica de la gestión de PQRSF.



Fuente: Plataforma Institucional _ PQRSF OnBase _ UniSalle

FORMULARIO DE RADICACIÓN PQRSF

Tipo de Usuario y Manifestación

Fecha de Radicación

Campus en el que se radica la petición

Tipo de Usuario*

Tipo de Manifestación*

Datos de Contacto

Tipo de documento de Identidad*

Primer Nombre* Segundo Nombre

Correo electrónico*

Ingrese su correo electrónico sin caracteres especiales como tildes o signos de admiración.

Teléfono de contacto*

Dependencia

Número de Identificación*

Primer Apellido* Segundo Apellido

Dirección de notificación*

Cargo

Fuente: PQRSF_OnBase_Formulario de Radicación PQRSF _ UniSalle

19. Manual o Política de atención a los trámites de PQRSDF

- En materia de Tratamiento de Información Personal, a través del Acuerdo No. 035 de 2024 (1º de noviembre). Artículo 17. Se señala que el canal de atención que la Universidad de La Salle ha establecido para la atención de consultas y reclamos relativos a protección de datos personales, esta a cargo de la Dirección de Auditoría Interna, es el siguiente Correo electrónico: habeasdata@lasalle.edu.co. Desde allí se reciben PQRSDF en la materia, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta enmarcados en la normatividad aplicable.
- De otra parte, atendiendo lo establecido en el Acuerdo No. 015 de 2024 (2 de agosto) Por el cual se establecen y adoptan las buenas prácticas en materia de transparencia, ética institucional, y los mecanismos para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo en la Universidad de La Salle. Se habilitaron los siguientes Canales de Divulgación y Atención Como parte de los canales de divulgación y atención enfocados a dar cumplimiento a los presentes lineamientos , así:
Canal de Divulgación: Se realizará a través del portal web de la Universidad en el link dispuesto para tal fin.

<https://lasalle.edu.co/es/noticias/transparencia-y-etica-en-la-universidad-de-la-salle>

- Canal de Atención: Cualquier solicitud o atención en la materia se efectuará a través de lineaetica@lasalle.edu.co



20. Procedimiento de recepción, trámite y respuesta de PQRS

El sistema de PQRSF es regulado mediante el procedimiento: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, código GSI-PR-001, versión 11, vigente desde el 7 de marzo de 2023.

Este procedimiento tiene como objetivo asegurar el tratamiento adecuado y oportuno de las diferentes solicitudes presentadas por estudiantes, docentes, administrativos, egresados, padres de familia, proveedores, entidades externas y demás partes interesadas.

El sistema permite registrar y gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, solicitudes documentales, consultas y requerimientos asociados a protección de datos personales.

Nota: Documento adjunto en carpeta 20 : Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

21. Protocolos de atención presencial, telefónica y digital

- PQRSF:

La Universidad dispone de varios canales oficiales para la presentación de manifestaciones, entre ellos: el portal web institucional en el enlace de PQRSF, las ventanillas de correspondencia, el buzón correspondencia@lasalle.edu.co , el buzón sugerencias@lasalle.edu.co , el buzón habeasdata@lasalle.edu.co (para consultas y reclamos relacionados con datos personales), y el formato institucional de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones.

-Otros canales de Atención:

La atención de los aspirantes en la Universidad de La Salle se realiza a través de diferentes canales que se centralizan a través del CRM:

Presenciales: Centro de Atención a Aspirantes, las ferias y eventos institucionales, así como los recorridos realizados en las diferentes sedes de la Universidad.

Digitales: pauta digital, tráfico orgánico, llamadas entrantes, WhatsApp y demás canales de comunicación integrados al ecosistema digital.

Toda la gestión es realizada a través del Centro de Contacto, permitiendo realizar seguimiento comercial, acompañamiento personalizado y trazabilidad completa durante el proceso de admisión.

21. Protocolos de atención presencial, telefónica y digital

-Mesa de ayuda- GH Escucha



Se cuenta con el acompañamiento, orientación y gestión de las solicitudes de la Dirección de Gestión Humana, brindando atención oportuna y articulada a colaboradores de las sedes Chapinero, Norte, Candelaria, Bucaramanga, Mosquera, Sasaima y Yopal.

-Chatbot – Desarrollo Profesional Docente

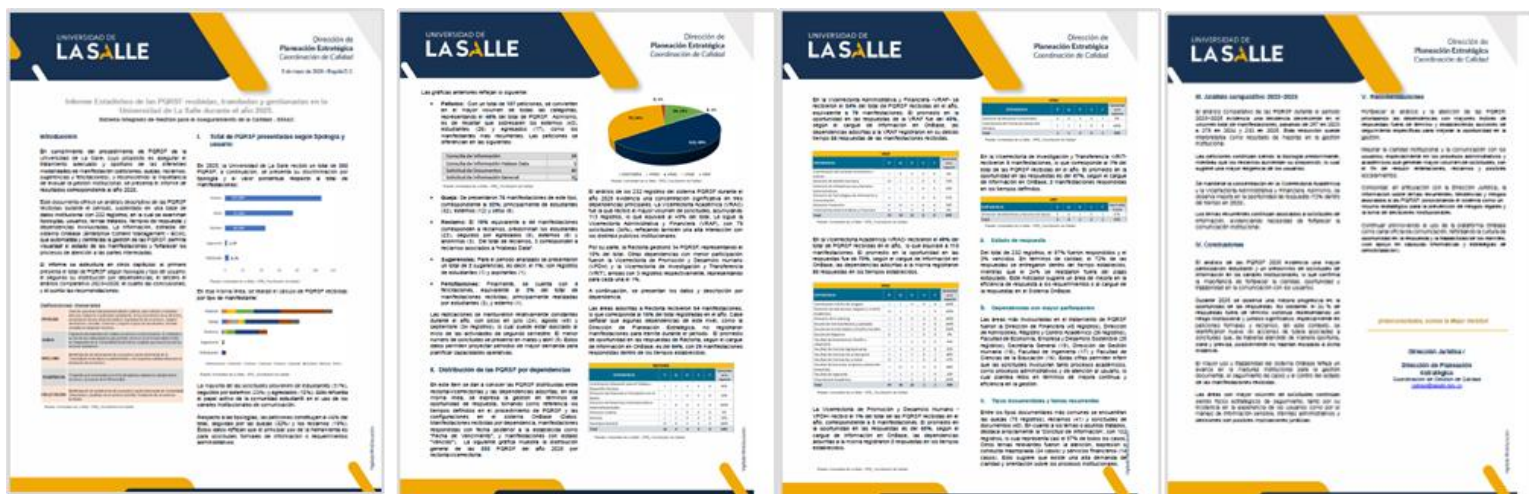


Es un software que se encarga de simular y orientar una conversación con los profesores (Tiempo Completo, Medio Tiempo y Cátedra) y directivos docentes vinculados con la Universidad de La Salle para dar respuesta oportuna a las preguntas frecuentes de los procesos académico-administrativos asociados a la labor docente.

22. Informes de tiempo de respuesta

Anualmente la Universidad de La Salle presenta un análisis estadístico de las solicitudes registradas y atendidas a través del sistema OnBase durante el año inmediatamente anterior.

El documento presenta las principales tendencias, tipologías y comportamiento de las PQRSF, junto con su análisis y recomendaciones para la mejora.



Fuente: DPE_Coordinación de Calidad - SIGAC_UniSalle

Nota: Documento adjunto en carpeta 22: Informe_PQRSF_2025



*“Interconectados,
somos la mejor
versión”*

Gracias