

**PROCESOS Y POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**



<https://universitariadecolombia.edu.co/>

Bogotá D.C. 2018

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Definiciones.....	4
5.	Niveles de atención	4
6.	Canales De Atención.....	5
7.	Consideraciones Generales	6
8.	Estructura.....	7
9.	Respuestas	8
10.	Tipificación de Trámites, Servicios y PQR'S	8
11.	Control de cambios del documento.....	13

1. Introducción

La Institución Universitaria de Colombia, entiende la participación de los miembros de la comunidad educativa como un eje fundamental. Por consiguiente, ha definido al estudiante como protagonista de su proceso de formación a través de la participación activa y responsable de buscar y analizar información, de confrontar teóricamente y de hacer una reflexión crítica que le permita argumentar y proponer frente a los demás agentes.

Desde esta perspectiva ha concebido su línea institucional el fomentar una visión crítica sobre la realidad y una actitud orientada a la apropiación de los problemas y al compromiso responsable de su solución dentro de estrategias de participación colectiva. Por lo tanto, comprende que la sociedad en general y la Comunidad de Universitaria de Colombia, requiere de escenarios de participación legítimos en donde pueda expresar sus ideas, opiniones y propuestas para la construcción de espacios institucionales, sociales y culturales. Reconoce que el Ministerio de Educación Nacional determina que las instituciones de educación superior deben propiciar el establecimiento de canales de expresión a través de los cuales puedan manifestar los usuarios sus opiniones e inquietudes, sugerencias e iniciativas.

En este sentido se entiende que la Institución Universitaria debe delinear los canales de comunicación para que los usuarios y la comunidad universitaria en general, puedan expresar sus ideas y propuestas con relación a los elementos formativos asociados a los programas educativos que desarrolla. Por consiguiente, ha definido la política de PQR'S con el fin de trazar las estrategias institucionales para la evaluación y mejoramiento permanente, de los procesos mediante los cuales se desarrollan trámites académicos – administrativos, y se prestan servicios en la Institución.

2. Objetivo de este Plan

Disponer de los mecanismos institucionales para que todos los usuarios tramiten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, con relación a trámites y servicios ofrecidos por la Institución Universitaria de Colombia.

3. Alcance del Plan

Aplica para todos los procesos de la Institución Universitaria de Colombia a través de los

cuales se desarrollan trámites académicos – administrativos y se prestan servicios en la Institución, los cuales están normatizados mediante reglamentos y políticas institucionales, por tanto, los usuarios pueden radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia, respecto a las consideraciones que tengan respecto a la atención y el servicio que brinda la Institución.

4. Definiciones

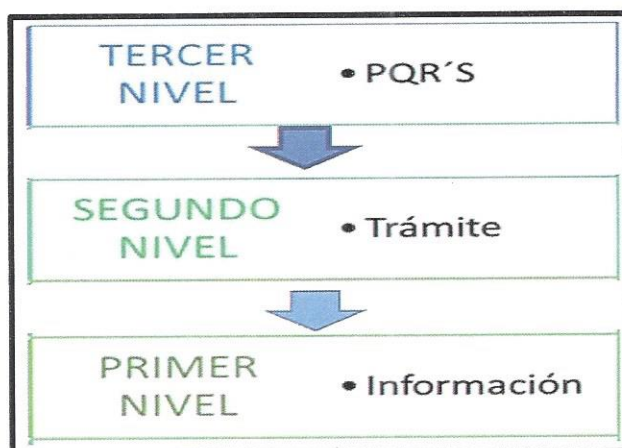
- a) **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar ante la Universidad de Asturias por razones de interés general o interés particular, requerimientos respetuosos de información y/o consulta, y obtener respuesta de dicho requerimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de PQR'S.
- b) **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios e integrantes de la Institución Universitaria de Colombia, el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio. La Institución debe entregar respuesta a la queja en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de PQR'S.
- c) **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención que eventualmente pueda prestar la Institución Universitaria de Colombia. Es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio, que puede involucrar o no montos económicos. La Institución debe entregar respuesta a los reclamos en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de PQR'S.
- d) **Sugerencia:** Es la proposición, idea, indicación, que se realiza con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso.
- e) **Felicitación:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de satisfacción, reconocimiento o elogio, con la conducta o la acción de los funcionarios e integrantes de la Institución Universitaria de Colombia, el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio.

5. Niveles de atención.

Para el escalamiento de solicitudes o requerimientos, se debe tener en cuenta en primera instancia que las PQR'S, son un mecanismo de atención de segunda instancia, cuando el usuario ya ha surtido un trámite o ha recibido un servicio en la Institución.

El único caso excepcional, para el cual no deben existir antecedentes de solicitudes para atender cualquier requerimiento, es cuando el usuario lo presenta como un “**derecho de petición**”, en estos casos se escala directamente al nivel 3 de atención, que es PQR'S.

Los niveles de atención establecidos por la Institución Universitaria de Colombia, para el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, se presenta a continuación.



Primer Nivel - Información: El equipo de Asesores administrativos, brindan información de trámites y servicios prestados por Universitaria de Colombia, y remiten a los usuarios a las instancias correspondientes.

Segundo Nivel – Trámite o Servicio: Los usuarios realizan el trámite o reciben el servicio por parte de las instancias correspondientes en la Institución Universitaria de Colombia

Tercer Nivel - PQR'S: El equipo de Asesores Administrativos, verifican que el usuario ya inició un trámite o se le prestó un servicio, si es de esta manera orientan al usuario para que radique su PQR'Sa través de los canales establecidos. Si se verifica que el Usuario no ha iniciado ningún trámite ni ha recibido ningún servicio, el equipo de Asesores brinda la información pertinente y remiten a los usuarios a las instancias correspondientes.

6. Canales De Atención

Todo usuario que desee manifestar una Opinión, Sugerencia, Reconocimiento, Petición o Reclamo podrá hacerlo por medio de los canales de comunicación dispuestos oficialmente por la Institución Universitaria de Colombia, para tal propósito así:

- **Canal Virtual:** La Institución Universitaria de Colombia ha definido en su página principal web, la pestaña denominada PQR'S, que permite que los usuarios interesados en la Institución puedan escribir sus solicitudes, opiniones, quejas, reclamo, peticiones y

reconocimientos.

- **Canal Virtual Centro de ayuda:** La Institución Universitaria de Colombia, tiene definido en su campus virtual en la pestaña denominada Información General, la pestaña de SOLICITUDES en dónde el estudiante encontrará respuestas a preguntas a solicitudes frecuentes. Se constituye además en un espacio para envío de solicitudes diversas, categorizadas en; sugerencias, opiniones, reclamos, peticiones y/o reconocimientos.
- **Equipo de Asesores Académicos:** La Institución Universitaria de Colombia, cuenta con un equipo de mentores que trabaja de manera articulada entre la Vicerrectoría Académica, Directores de Programa y todas las áreas integrantes de la Institución, para acompañar a los estudiantes durante su proceso de formación. Los Asesores son las personas designadas por la Universidad para asegurar la permanencia de los estudiantes, a partir de su vocación de servicio, el diseño de protocolos de atención y seguimiento y la entrega oportuna de respuestas a las solicitudes realizadas por los estudiantes, según la tipificación del caso. Los medios de contacto entre los Estudiantes y los Asesores son los canales telefónicos, correo electrónico y canales de chat virtual.
- **Cuenta de Correo electrónico:** notificacionesjudicialesudc@gmail.com Es el canal de contacto virtual que enlaza directamente las solicitudes de los usuarios de los servicios prestados por la Institución, con el área responsable de la gestión de PQR'S. Así mismo este es el canal formal del que dispone la Universidad para dar respuesta a todas las solicitudes PQR'S.
- **Instalaciones de la Universidad:** Todas las personas interesadas pueden presentar sus PQR'S en las instalaciones de la Institución Universitaria de Colombia, ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia, cuya sede principal se encuentra en la carrera 7ª- No. 35-58 y su horario de atención es L – V de 08:00 AM a 06:00 PM. En la visita a la Universidad, se asignará una persona integrante de la institución de acuerdo a la solicitud que presente.
- **Vía telefónica a la Universidad:** La Institución Universitaria de Colombia, dispone del teléfono de contacto 57 1 288-0871 y dependiendo de la opción escogida, se recopilarán las PQR'S. Principalmente la Institución habilita al equipo de Asesores para dicha tarea, pero cualquier integrante de la institución puede recibir el caso y reportarlo al correo: notificacionesjudicialesudc@gmail.com para su correspondiente gestión de PQR'S.

7. Consideraciones Generales

Los usuarios y estudiantes pueden radicar las PQR'S a través de los canales dispuestos por la Institución Universitaria de Colombia para tal fin.

En caso de recibir una PQR'S que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al usuario o para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

El Asesor Asignado para conocer de la PQR'S, tendrá que validar, si la solicitud del estudiante corresponde a un trámite académico, financiero, o una PQR'S.

¿Cómo lo hacen?

Indagando sobre la situación que presenta el estudiante, para orientarlo de forma correcta y así, poder validar, si el estudiante realizó el proceso correspondiente, teniendo en cuenta los niveles de atención (área a la cual escalo, fecha y evidencia), a excepción de los Derechos de Petición, debido a que este PQR'S no requiere presentar ningún antecedente para radicarlo.

¿Qué hacer, en los casos donde se evidencia que el estudiante no siguió el conducto regular?

El mentor debe orientarlo para generar el debido proceso antes de radicar la PQR'S's, y realizar los reportes correspondientes a las áreas que involucradas.

¿Qué aspectos debo tener en cuenta para escalar un PQR'S?

- Debe ser de manera precisa, concisa, clara y con la documentación correspondiente.
- Tener claros los canales de atención definitivos a través de los cuales se atenderán los PQR'S.
- Brindar información clara, que oriente al estudiante sobre las definiciones de PQR'S y el debido proceso para su solicitud, en los diferentes canales de atención.
- Se deben tener claros los tiempos de respuesta establecidos para cada proceso

¿Cómo Asesor, que debo hacer al momento de atender un Estudiante?

- Conocer a profundidad los trámites y servicios de Universitaria.
- Verificar el estado de la solicitud del usuario antes de brindar cualquier tipo de información que genere una expectativa de solución diferente a la que realmente procede de acuerdo al proceso.
- Orientar de manera correcta al usuario de acuerdo a su solicitud.
- NO incitar al estudiante a interponer una PQR'S, sin hacer una verificación previa del estado de la solicitud del usuario.
- Tratar siempre con respeto al usuario, aun cuando este sea grosero o irrespetuoso. En caso que sea un estudiante recuerde que el Reglamento Estudiantil establece que la falta de respeto a cualquier miembro de la comunidad es considerada una Falta Disciplinaria, por lo cual se dará trámite ante el Comité de Convivencia Institucional, para que ejerza la acción disciplinaria del caso.

8. Estructura.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos de la Institución Universitaria de Colombia, está estructurado en tres momentos:

- **Recepción de las PQR'S:** Una vez verificado por el Asesor, que el usuario ha iniciado un trámite o ha recibido un servicio, y se encuentra inconforme con el servicio, lo orienta sobre como radicar una PQR'S. Estas se deprecionaran por los diferentes canales dispuestos por la Institución todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.
- **Respuesta y cierre de las PQR'S.** El analista jurídico de PQR'S deberá tramitar la respuesta de lo solicitado y deberá remitirse a las unidades correspondientes para dar una respuesta oportuna y efectiva. Esto se denomina caso derivado que consiste en una situación en donde el Asesor de PQR'S no tiene los elementos para resolver una solicitud y la misma es derivada al área Jurídica correspondiente, para que sea resuelta por parte del Analista Jurídico. Esta área dará solución y remitirá nuevamente el caso al Asesor de PQR'S, quien será el encargado de dar respuesta al usuario. Para esto se crea una matriz de derivación de casos con áreas responsables por tipología de solicitud y sus respectivos niveles de servicio.
- **Seguimiento y evaluación del sistema de PQR'S:** Se realiza un análisis de todas las solicitudes recibidas según tipificación, y a partir de esta información se realizan informes de tendencias que se comparten con la organización y las áreas protagonistas de dichas tendencias. Se identifican y analizan las causas que dan lugar a toda solicitud, queja, reclamo y petición con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora al interior de la Institución. Para ello la Coordinación de Registro y Control, junto con el Comité de Convivencia Institucional, citan mensualmente una reunión para presentar los resultados y establecer en conjunto los planes de acción sobre las tendencias que tienen un mayor número de PQR'S con una misma naturaleza o similar.

9. Respuestas

Las respuestas emitidas por cualquier concepto deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Oportunidad.
- Cumplimiento en tiempos de respuesta.
- Claridad en la respuesta
- Pertinencia con lo solicitado

10. Tipificación de Trámites, Servicios y PQR'S.

Para la Institución Universitaria de Colombia, es de vital importancia comprender, que

cualquier usuario puede presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Reconocimiento, sobre cualquier trámite que haya realizado o cualquier servicio que hayarecibido por parte de la Institución Universitaria de Colombia.

En este sentido, se presenta la tipificación de Trámites, Servicios y PQR'S establecidos en Universitaria de Colombia, con sus respectivos niveles de atención, responsables y tiempos de respuesta específicos para las PQR'S.

TIPO	TRAMITE O SERVICIO	PETICION	NIVEL DE INFORMACION	TRAMITE O SERVICIO	NIVEL DE PQR	TIEMPO DE RESPUESTA
INFORMATIVOS, TRAMITES Y SERVICIOS	ACADEMICA	AGIVIDAD NO CALIFICADA	AREA ENCARGADA	COORDINACION ACADEMICA	PQR	15 DIAS HABILES
		ASIGNATURA NO CARGADA		COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		ACTIVIDADES O PROCESOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		ACTUALIZACION DE DATOS		ASESOR		15 DIAS HABILES
		APLAZAMIENTO DE SEMESTRE		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		ASIGNATURA SIN COSTO		DIRECCION ACADEMICA-RECTORIA		15 DIAS HABILES
		CALIFICACIONES		COORDINACION ACADEMICA-REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		CAMBIO DE MATERIA		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		CERTIFICADO ESTUDIANTEL		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		CONTENIDOS		COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		DERECHO DE PETICION		AREA JURIDICA		15 DIAS HABILES
		FOROS		COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		HOMOLOGACION		COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		PLATAFORMA		COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		PROYECTO DE GRADO		REGISTRO Y CONTROL INVESTIGACIONES		15 DIAS HABILES
		REINGRESO		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		RETROALIMENTACION DOCENTE		COORDINACION ACADEMICA-DIRECCION DE PROGRAMA		15 DIAS HABILES
		VALIDACION DE ESTUDIOS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		DIPLOMADO		REGISTRO Y CONTROL-COORDINACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		FECHAS DE INICIO DE MODULO		COORDINACION ACADEMICA-PLANEACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		POLITICAS ACADEMICAS		RECTORIA- CONSEJO ACADEMICO		15 DIAS HABILES
		CAMBIO DE PROGRAMA		COORDINACION ACADEMICA-PLANEACION ACADEMICA		15 DIAS HABILES
		CARGUE DE NOTAS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		CARNETIZACION POR PRIMERA VEZ		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		CARNETIZACION POR REPOSICION		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		MODIFICACION DE NOTAS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		HABILITACIONES		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		INDUCCION		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		MATRICULA DE MATERIAS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		SABER PRO		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		BECAS Y DESCUENTOS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		PAGOS NO CARGADOS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		PAZ Y SALVOS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		DERECHOS PECUNIARIOS		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		PERDIDA DE BECAS		RECTORIA- CONSEJO ACADEMICO		15 DIAS HABILES
		RETIROS		RECTORIA- CONSEJO ACADEMICO		15 DIAS HABILES
		SALDOS A FAVOR		REGISTRO Y CONTROL- AREA FINANCIERA		15 DIAS HABILES
		CERTIFICACION DE PAGO		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES
		ORDEN DE MATRICULA		REGISTRO Y CONTROL		15 DIAS HABILES

POLÍTICAS ATENCIÓN PQR'S UNIVERSITARIA DE COLOMBIA

Con el fin de mejorar nuestros servicios y procesos, ponemos a disposición los canales y mecanismos de atención para recibir tus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

Antes de presentar tu PQR'S, ten presente y recuerda:

- 1- Se deberá presentar formalmente y por los canales dispuestos para tales efectos, la petición, queja, reclamo o sugerencia en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de realizado el servicio.
- 2- Conforme a la complejidad de la PQR'S recibida, se dará respuesta en un plazo comprendido de cinco (5) a quince (15) días hábiles, para consultar nuestra política y procedimientos de PQR'S.
- 3- Al momento de presentar tu PQR'S por favor responde las preguntas estipuladas en el siguiente formulario:

CANALES PARA PRESENTAR PQR'S

Atención PQR'S

Con el fin de mejorar nuestros servicios y procesos, ponemos a disposición este canal de atención para recibir sus (PQR'S) peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

Antes de generar su PQR'S tenga presente:

- Debe presentar su petición, queja, reclamo o sugerencia en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de realizado o solicitado el servicio.
- Conforme a la complejidad del PQR'S recibido, se dará respuesta en un plazo comprendido de (5) cinco a (15) quince días hábiles.

Nombre y Apellidos

Cedula

Correo

Numero de Contacto

¿Desea presentar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia? Por favor elija:

¿En qué dependencia de Universitaria presenta su PQR'S?

Por favor describa los hechos en que fundamenta la petición, queja, reclamo o sugerencia

Declaro que he leído, entendido y tengo conocimiento de las Políticas de Atención PQR'S, de sus tiempos y procesos.

SI	NO
----	----

¿He expuesto mi PQR'S a través de otra Herramienta? (Por favor tenga en cuenta los tiempos estipulados de respuesta)

SI	NO
----	----

Correo electrónico

notificacionesjudiciales@gmail.com

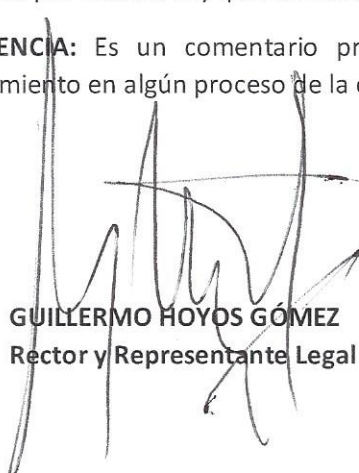
Los conceptos a tener en cuenta son:

PETICIÓN: Es la solicitud expresa por parte del usuario, para que la empresa realice una acción específica.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación de un servicio o las condiciones de un bien adquirido, las razones que originan la queja no están establecidas como compromiso por parte de la empresa.

RECLAMO: Es una declaración formal ante el incumplimiento que perjudica o vulnera un derecho adquirido por el usuario y que fue establecido previamente por la empresa en su promesa de venta.

SUGERENCIA: Es un comentario presentado por un usuario con el fin de recomendar el mejoramiento en algún proceso de la empresa.



GUILLERMO HOYOS GÓMEZ
Rector y Representante Legal



MARCOS MORENO DE CARO
Secretario General