

# Criterios para responder de manera clara, completa y de fondo (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en SQRS.



## Respuesta de fondo a una Queja

### De manera inmediata proceda a verificar:

- 1) Si efectivamente es una queja:  
¿La inquietud es una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios servidores públicos en desarrollo de sus funciones?
- 2) De no ser clara la queja, parafrasee la pregunta del solicitante, con un texto como “entendemos que usted reporta sobre el procedimiento antes descrito una inconformidad relativa a... y por tanto hemos procedido de conformidad con las normas institucionales de la siguiente manera...

### Para contestar:

- 1) En cualquier situación, póngase en los zapatos del peticionario y trate de entender la lógica de éste, tanto para entender la petición, como para proyectar una respuesta que sea fácilmente asimilable al peticionario.
- 2) Proceda a identificar y numerar los hechos que generaron la queja, para facilitar así una respuesta clara, precisa, congruente y consecuente.
- 3) Responda al peticionario en párrafos cortos, en un lenguaje claro que facilite la comprensión sobre el procedimiento institucional dado a la queja.
- 4) Si la queja es clara, más no lo que el peticionario pretende de ella, intente parafrasear los diversos elementos presentes en la petición en una frase tal como “entendemos de conformidad con su solicitud que usted no se encuentra satisfecho respecto de...” o luego de transcribir la queja mencionar una frase tal como “de lo anterior se puede desprender que usted interpreta tal conducta como ...”, de esta forma usted puede sustentar que desarrolla una contestación de fondo a las inquietudes del peticionario.
- 5) Si la queja implica el inicio de una actuación administrativa, diréchela a la dependencia competente dentro de la universidad, teniendo en cuenta que la información sobre dicho direccionamiento será parte de la contestación de fondo que usted brinde al usuario.
- 6) Cumplidos con estos requisitos, redacte un párrafo final, enfocado en transformar o terminar el conflicto generador de la queja, dejando claro que su oficina es proactiva en la búsqueda de un mejor servicio.

### Verifique si la respuesta reúne los siguientes requisitos:

Revise si a la queja se le brindó una contestación de fondo respondiendo de manera:

- a) Oportuna (dentro de los plazos establecidos por la Ley)
- b) Objetiva (se apoyó en el contenido de documentos que genere, controle, consiga u obtenga y no se base en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener para brindar la respuesta)
- c) Motivada (existe algún referente o justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten),
- d) Actualizada (Se fundamenta en datos vigentes o recientes),
- e) Veraz (su contenido es demostrable) y
- f) Completa (responde a cada uno de los cuestionamientos o requerimientos de la solicitud.

# Respuesta de fondo a un Reclamo

## De manera inmediata proceda a verificar:

- 1) Si efectivamente es un reclamo: ¿la petición exige, reivindica o demanda una solución por un motivo general o particular?
- 2) Si es claro el reclamo, continúe el procedimiento. De no ser posible identificarlo, retómelo de manera inmediata al sistema de quejas y reclamos, para que este requiera en debida forma al peticionario para aclarar el mismo.
- 3) De requerirse una contestación complementaria de otras dependencias de la Universidad que no figuren en el trámite asignado en el Sistema de Quejas y Reclamos, notifique de manera inmediata dicha situación a la Vicerrectoría General o a la Secretaría de Sede, para que proceda de conformidad.

## Para contestar:

- 1) Proceda a identificar, separar y numerar los puntos concretos que genera el reclamo.
- 2) Si alguno de los reclamos se puede interpretar de más de una forma, intente identificar lo que el peticionario pretende de este, parafraseando el contenido con una frase tal como “Entendemos que su reclamo va dirigido a...”.
- 3) En casos en que no es posible atender el reclamo de manera total o parcial, motive su respuesta basado en las normas o funciones que limitan esa posibilidad.
- 4) Redacte la respuesta en párrafos cortos, que permitan la fácil lectura y en donde usted pueda:
  - a. Informar claramente el procedimiento desarrollado.
  - b. Responder de manera congruente, esto es, conforme a lo solicitado, cada uno de los reclamos realizados.
  - c. Brindar una respuesta adecuada a la petición, de manera consecuente con las funciones y deberes de su dependencia y las personas involucradas en el reclamo, las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

## Verifique el proceso:

Su respuesta es de fondo si a partir de su lectura es fácil determinar:

- a. ¿Qué se reclamó?
- b. ¿Cómo se respondió institucionalmente a la pregunta, conforme a las funciones de su oficina y de la Universidad?
- c. ¿De dónde parten las soluciones o respuestas ajustadas a la normatividad que genera el reclamo? O, ¿dónde se encuentran los límites al mismo, basándose en una norma o reglamento?
- d. Si a partir de su lectura es fácil determinar que se procedió con el reclamo de una manera: a) oportuna, b) objetiva, c) motivada, d) actualizada, e) Veraz y f) completa, el procedimiento iniciado, consecuente con los efectos que debe producir la misma en ejercicio de los derechos y deberes de las personas involucradas.



## Respuesta de fondo a una **Sugerencia**

### De manera inmediata proceda a verificar:

- 1) Si efectivamente es una sugerencia: ¿la petición pretende mejorar la prestación de un servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la universidad?
- 2) Si es clara la sugerencia continúe el trámite.
- 3) De evidenciar otro procedimiento como una queja o reclamo, proceda a contestarla como tal, si es de su competencia o retómela al Sistema de Quejas y Reclamos para efectos de que el solicitante la aclare o amplíe para así darle una respuesta de fondo. Recuerde que esta ampliación se debe comunicar al peticionario los primeros diez (10) días posteriores a la radicación.

### Para contestar:

- 1) Proceda a identificar las sugerencias concretas que se genera en la petición.
- 2) Si alguna de las sugerencias se puede interpretar como otro procedimiento de queja o reclamo, proyecte su respuesta parafraseando al peticionario, haciéndole ver a éste de manera clara, la interpretación que se le da a su petición.
- 3) Tenga en cuenta que usted debe procurar una contestación de fondo que deje claro que recibió una sugerencia y que esta se utilizará para evaluar su servicio y mejorar los procedimientos que lo requieran.
- 4) Redacte la respuesta en párrafos cortos, que permitan la fácil lectura y en donde usted pueda:
  - a. Informar claramente el trámite desarrollado a la sugerencia.
  - b. Responder de manera congruente, esto es, conforme a lo solicitado, cada una de las sugerencias realizadas.
  - c. Brindar una respuesta satisfactoria a la sugerencia, de manera consecuente con las funciones y deberes de su dependencia y las personas involucradas en el reclamo.

### Verifique el proceso:

Su respuesta es de fondo si a partir de su lectura es fácil determinar:

- a. ¿Qué se sugirió?
- b. ¿Cómo se respondió institucionalmente a la sugerencia, conforme a las funciones de su oficina y de la Universidad?
- c. El por qué de la actuación, dejando clara la motivación de la respuesta, buscando de manera proactiva una respuesta que procure la satisfacción del peticionario, al saber éste que fue escuchado.

## Respuesta de fondo a una

# Solicitud de Información

### De manera inmediata proceda a verificar:

(Término de respuesta 10 días)

1) Si efectivamente es una solicitud de información: ¿la petición solicita una información relacionada con la organización de la universidad y la misión que ésta cumple, en sus funciones, procesos y procedimientos y normatividad?

2) Si es clara la solicitud continúe el trámite. De presentar alguna duda, parafrasee al peticionario dejándole claro la interpretación que usted hace de la solicitud, comenzando con una frase tal como: “Entendemos que usted solicita...” o, “dentro del contexto de su solicitud, procedemos a suministrar la información por usted solicitada de la siguiente manera...”

3) De requerirse una contestación complementaria de otras dependencias de la Universidad que no figuren en el trámite asignado en el Sistema de Quejas y Reclamos, notifique de manera inmediata dicha situación a la oficina jurídica correspondiente.

### Para contestar:

1) Proceda a identificar y numerar la información o documentación solicitada en la petición.

2) Verifique que la información solicitada no se encuentre bajo reserva legal, en caso de cualquier duda consulte con la Vicerrectoría General o Secretaría de Sede.

3) Verifique de acuerdo con la normatividad institucional si el suministro de dicha información requiere del pago de las fotocopias o soportes por parte del usuario que la solicitó.

4) En casos en que el peticionario no pueda acceder a la información solicitada, motive su respuesta basándose en la normatividad que limita esa posibilidad.

5) Redacte la respuesta en párrafos cortos, que permitan la fácil lectura y en donde usted pueda verificar el suministro de la información solicitada:

a. De manera congruente, esto es, conforme a la petición de información o documentación solicitada.

b. De manera Consecuente, esto es, adecuada con las funciones y deberes de su dependencia y las personas involucradas en el reclamo.

### Verifique el proceso:

Su respuesta es de fondo si verificando el proceso es fácil determinar:

a. ¿Qué información o documentación se solicitó?

b. Si se suministró la información o documentación solicitada.

c. En caso negativo, el por qué se procedió a negar dicha información, dejando clara la motivación legal que fundamenta dicha respuesta.



## Respuesta de fondo a una Felicitación

### De manera inmediata proceda a verificar:

(Dar trámite y cerrar en el SQR, de manera inmediata)

- 1) Si efectivamente es una felicitación: ¿la felicitación expresa la satisfacción de un ciudadano respecto a la prestación de un servicio?
- 2) Si es clara la felicitación continúe el trámite.
- 3) De evidenciar otro procedimiento como una queja o reclamo, proceda a cambiar la clasificación si es de su competencia y respóndala, o de lo contrario, retómela al Sistema de Quejas y Reclamos.

### Para contestar:

- 1) Proceda a identificar la felicitación concreta que se genera en la petición y comuníquela a los funcionarios involucrados.
- 2) Si la felicitación pudiere generar alguna confusión respecto de la intención del peticionario, parafráselo, en una frase tal como “entendemos que su felicitación va encaminada a...”, haciéndole ver a este de manera clara, la interpretación que se le da a su petición.
- 3) Tenga en cuenta que usted debe procurar una contestación de fondo en donde deje claro que recibió la felicitación y de ella se enteraron quienes generaron esa respuesta positiva de nuestros usuarios por la prestación de nuestro servicio.
- 4) Redacte la respuesta en párrafos cortos, que permitan la fácil lectura y en donde usted pueda:
  - a) Informar claramente el procedimiento desarrollado en la felicitación.
  - b) Agradecer al ciudadano el tiempo que ha tomado para dar gracias por la prestación de nuestro servicio.

### Verifique el proceso:

Su respuesta es de fondo si a partir de su lectura es fácil determinar:

- a) ¿Qué se felicitó?
- b) ¿Cómo se comunicó institucionalmente la felicitación del ciudadano a las personas involucradas en el proceso objeto de la misma?
- c) ¿Cuál fue la retroalimentación de dicho proceso interno al ciudadano o entidad que generó la felicitación?



## Solicitudes

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 912 597

## Nivel Nacional

Correo Electrónico: [sisqueresu\\_nal@unal.edu.co](mailto:sisqueresu_nal@unal.edu.co)

## Atención Telefónica:

(+57 1) 316 5000, Extensión 18425

**Atención Personal:** Carrera 45 No. 26-85  
Edificio Uriel Gutiérrez, Bogotá, D.C.

<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>



Para consultar información de contacto en otras sedes



*Vicerrectoría General*

Proyecto **cultural y colectivo** de nación



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA