



Información General del Documento	
Objetivo:	Establecer las actividades necesarias para gestionar el Sistema de Quejas y Reclamos -SQR de la Universidad Nacional de Colombia, garantizando los mecanismos para la atención clara, precisa, oportuna, completa y de fondo, de las solicitudes que presenten los miembros de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, a fin de evaluar su impacto y generar acciones concretas para el mejoramiento continuo de la gestión, que propendan por el desarrollo de sus objetivos misionales.
Alcance:	Inicia con la recepción de la comunicación por alguno de los canales del Sistema de Quejas y Reclamos, presentada por el integrante de la comunidad universitaria o el ciudadano interesado y va hasta la ejecución y evaluación de los planes de mejoramiento de los procesos, derivados del SQR de la Universidad Nacional de Colombia.
Definiciones:	<p>1. Clases de peticiones</p> <ul style="list-style-type: none">a. QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones en la Universidad Nacional de Colombia.b. RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.c. SUGERENCIA: Es la propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad Nacional de Colombia.d. SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento de información o documentos, relacionados con la misión, funciones, procesos, procedimientos, reglamentos y normatividad que produce la Universidad Nacional de Colombia.e. FELICITACIÓN y AGRADECIMIENTO: Expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.



SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS UN: El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos, grupos de interés y apunta a ser fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

2. Definiciones relacionadas con Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012)

- a. *HABEAS DATA: Derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en las bases de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. En los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 se exponen los procedimientos para ejercer el derecho a través de consultas o reclamos.*
- b. *CONSULTA: Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar su información personal, que repose en los archivos o bases de datos de la Universidad Nacional de Colombia. (Acceso a los datos personales; Información acerca del uso de los datos personales; Información financiera, académica, laboral)*
- c. *RECLAMO: Es el derecho que tiene el Titular o sus causahabientes cuando consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de actualización, inclusión, rectificación o corrección, exclusión y supresión de datos personales o cuando advierten el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley.*
- d. *SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN O CORRECCIÓN DE DATOS: Los titulares de los datos personales pueden solicitar en cualquier momento, la supresión de sus datos personales y/o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.*
- e. *INCIDENTE DE SEGURIDAD: se refiere a la violación de los códigos de seguridad o a la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de datos personales que sean tratados bien sea por el responsable del Tratamiento o por su encargado.*
- f. *REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento (Artículo 16. De la Ley 1581 de 2012)*



	<p>3. Definiciones relacionadas con Servicios de Salud.</p> <p>a. PQR CON RIESGO DE VIDA: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o integridad de las personas. Toda Petición que se realiza en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tienen una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucran otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.</p> <p>b. EAPB: Empresa Administradora de Planes de Beneficio.</p> <p>c. IPS. Institución Prestadora de Servicios de Salud, prestador propio de UNISALUD en cada sede o a las contratadas en la Red Adscrita.</p> <p>Nota: Toda petición aquí establecida debe ser considerada como derecho de petición para efectos de respuesta.</p>
<p>Normas de Referencia:</p>	<p>1. Normativa relacionada.</p> <p>a. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.</p> <p>b. Decreto 1757 de 1994 del Ministerio de Salud, compilado en el <i>artículo 2.10.1.1.3.</i> y siguientes del Decreto 780 de 2016, <i>“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Salud y Protección Social”</i>, se establece el <i>“Servicio de atención a los usuarios”</i>.</p> <p>c. Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 del Congreso de la República <i>“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”</i></p> <p>d. Ley 1437 del 18 de enero 2011, <i>“por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i>, en lo referente a Quejas y Reclamos.</p> <p>e. Ley 1474 del 12 de julio 2011 <i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”</i>; Artículo 76.</p>



- f. Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- g. Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012 del Departamento Administrativo de la Función Pública, *“por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”*.
- h. Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, Compilado en el Decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. *“por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.
- i. Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”*.
- j. Acuerdo 171 de 2014 del Consejo Superior Universitario, *“Por el cual se adopta el Estatuto Disciplinario del personal académico y administrativo de la Universidad Nacional de Colombia”*
- k. Resolución de Rectoría 464 de 2014, *“por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones”*
- l. Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el cual *“se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”*.
- m. Decreto 1074 de 2015 *“por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”*, relacionado con disposiciones generales para Protección de Datos Personales.
- n. Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.



	<ul style="list-style-type: none">o. Decreto 124 de 26 de enero de 2016, del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, <i>“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015”</i>, relativo al <i>“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</i> y las guías y estrategias adoptadas por este Decreto.p. Decreto 1166 de 10 de julio de 2016, <i>“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”</i>.q. Circular Externa No. 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Título VII, se establece la <i>“Protección al Usuarios y La Participación Ciudadana”</i>.r. Protocolo de seguridad de la Información UNISALUD: (U.PC.16.007.001 de marzo de 2019 o aquel que lo modifique o sustituya)s. Resolución de Rectoría 109 de 19 de febrero de 2021 <i>“Por la cual se establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones de Rectoría 988 y 1376 de 2016”</i>.t. Resolución de Rectoría No 207 de 16 de abril de 2021 <i>“Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución 440 de 2019 de Rectoría”</i>.u. Procedimiento Apertura de Buzones (Aplica a UNISALUD y excepcionalmente en otras dependencias de la Universidad).
Aspectos Generales:	<p>1. Formas de acceder al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Personal o verbalmente en las dependencias responsables del Sistema de Quejas y Reclamos.b. Telefónicamente, a través de la línea gratuita Nacional, las líneas telefónicas asignadas por las Secretarías de Sede, Vicerrectoría General y UNISALUD para el Sistema de Quejas y Reclamos.c. Correo físico o postal, en la Vicerrectoría General, en las Secretarías de Sede y UNISALUD de la Universidad Nacional de Colombia.



- d. Correo electrónico designado por la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede para la recepción de solicitudes al Sistema de Quejas y Reclamos.
- e. Herramienta electrónica dispuesta en la página web de la Universidad Nacional de Colombia <http://quejasyreclamos.unal.edu.co>
- f. Aplicación móvil. (Para ingresar desde la aplicación móvil debe contar la aplicación QR CODE RW).
- g. Buzones (UNISALUD).

Nota: La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia-UNISALUD, cuenta con el mismo procedimiento para el SQR. Sin embargo, teniendo en cuenta las particularidades del área de la Salud, las peticiones que ingresen al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, serán recibidas, registradas, tramitadas y verificadas por dicha Unidad.

2. Tiempos, consecuencias por incumplimiento y otras disposiciones.

Los tiempos para dar respuesta están determinados por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, así:

- a. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
- b. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- c. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



- d. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí establecidos, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- e. Las denuncias por actos de corrupción que reciba el Sistema de Quejas y Reclamos en el Nivel Nacional, las Secretarías de Sede o UNISALUD deben ser remitidas al ente competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley, y se cerrará la petición en el Sistema.
- f. Desde el ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos, llegan mensajes automáticos al responsable de remitir la respuesta, cuando la petición lleva un 80%, un 90% y un 100% de tiempo transcurrido sin respuesta, invitando a que se conteste y se cierre el caso a la mayor brevedad posible so pena de sanciones disciplinarias establecidas en la Ley.
- g. Luego de remitida la respuesta al peticionario, éste tendrá 5 días para calificar su nivel de satisfacción sobre la respuesta recibida. Pasado este tiempo, en el Sistema se cerrará como satisfactorio; así mismo, si el solicitante considera que la respuesta recibida no es adecuada para su petición, podrá registrar una nueva solicitud.
- h. En el caso particular de UNISALUD, los menores de edad pueden presentar directamente manifestaciones y el tiempo de respuesta de las mismas será la mitad de lo establecido para los adultos y tendrán prelación sobre cualquier otra.

3. Funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos. Para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta lo siguiente:

- a. En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución de Rectoría 109 de 2021, las diferentes categorías de peticiones que presenten los usuarios, deben ser canalizadas únicamente a través del Sistema de Quejas y Reclamos.
- b. Aquellas peticiones que sean remitidas por conducto del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional



de Colombia y que sean de competencia de las dependencias, deben ser recibidas, tramitadas, contestadas o resueltas por los funcionarios docentes y administrativos a cargo de las mismas.

- c. La información que se reciba en el Sistema de Quejas y Reclamos es reservada y corresponde a la Vicerrectoría General, a cada Secretaría de Sede, a la Oficina de Control Interno, a cada dependencia y a UNISALUD, según corresponda, garantizar su seguridad, inviolabilidad y el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales que reposan en los archivos y bases de datos del Sistema de Quejas y Reclamos.
- d. La Oficina Nacional de Control Interno tendrá los mismos permisos de accesibilidad que tiene la Vicerrectoría General a la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos, con el fin de evaluar de manera independiente que la atención a los requerimientos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual rendirá a la Dirección de la Universidad un informe semestral.
- e. Si la petición proviene de un usuario anónimo, el asunto se tramitará siempre y cuando los hechos sean verificables. Si la petición se realiza a través del ambiente tecnológico institucional, se genera un código que le permite al usuario anónimo hacer seguimiento a su solicitud y conocer la respuesta. Si la petición anónima se presenta por escrito o de manera física y en todo caso *"...se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."*¹
- f. Las peticiones recibidas en el ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos, que sean de competencia de las dependencias del Nivel Nacional, se remitirán a éstas a través del mismo Sistema que lidera la Vicerrectoría General de la Universidad Nacional de Colombia.
- g. Para velar que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos en la Ley, la Vicerrectoría General, las Secretarías de Sede y UNISALUD realizarán el seguimiento según corresponda. Lo anterior sin detrimento de los períodos de Suspensión de Términos declarados formalmente por la Dirección de la Universidad para situaciones como vacaciones colectivas o hechos de fuerza mayor.

¹ Artículo 69 Ley 1437 de 2011.



	<ul style="list-style-type: none">h. El incumplimiento al deber de respuesta a las peticiones señaladas ocasionará consecuencias de índole disciplinaria, conforme lo señala la ley y la reglamentación interna de la Universidad.i. Las Secretarías de Sede y UNISALUD, según corresponda, realizarán análisis trimestrales a los consolidados de las peticiones recibidas, evaluarán su impacto y de considerarlo pertinente, implementarán acciones de mejora, conforme a lo establecido por el Sistema Integrados de Gestión Administrativa y Ambiental-SIGA.j. Sin perjuicio de los informes que realice cada Sede, la Vicerrectoría General elaborará los informes trimestrales y el informe anual basado en la información disponible en el ambiente tecnológico, los cuales contendrán los análisis del Nivel Nacional y de las sedes, que serán publicados en el enlace web http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes(o aquel que lo modifique o sustituya), y de considerarlo pertinente implementará acciones de mejora, conforme a lo establecido por el Sistema Integrados de Gestión Administrativa y Ambiental-SIGA. Para el caso de UNISALUD, será esta Unidad la encargada de realizar los informes trimestrales y el informe anual, los cuales serán publicados tanto en el enlace anterior, como en la página web de UNISALUD.
Obligaciones de la Vicerrectoría General	<p>1. La Vicerrectoría General, como dependencia responsable del Sistema de Quejas y Reclamos, tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Recibir, registrar, remitir, gestionar (si es de su competencia) y verificar que sean respondidas en el término legal por las dependencias del Nivel Nacional, las peticiones presentadas a través del ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.b. Validar las respuestas que se generen por las distintas dependencias del Nivel Nacional de la Universidad y hacer seguimiento para que las peticiones se respondan dentro de los términos de Ley.c. Realizar los informes trimestrales y el informe anual, los cuales contendrán los análisis del Nivel Nacional y las sedes y serán publicados.d. Administrar el sitio web del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.



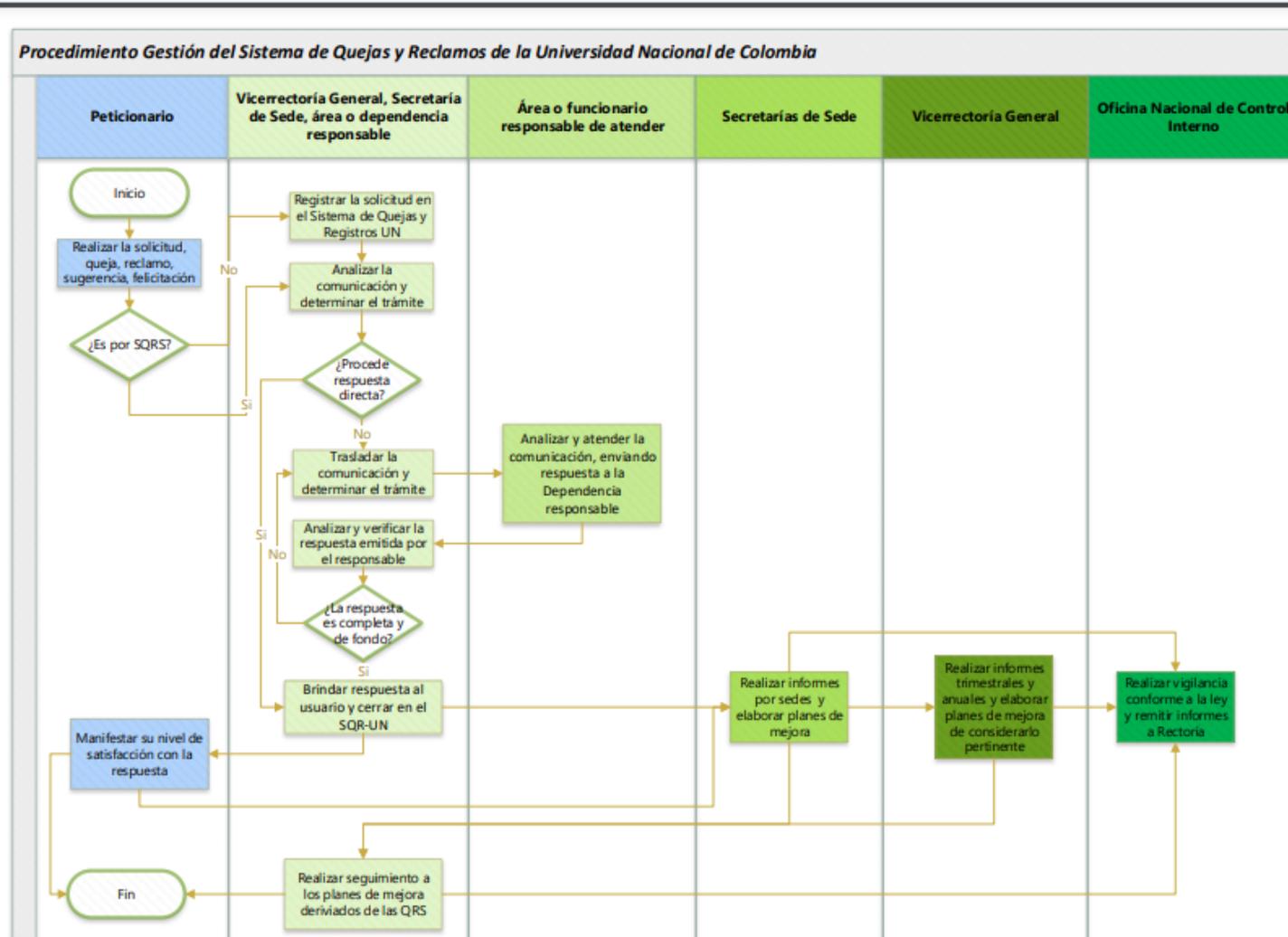
	<ul style="list-style-type: none">e. Formular estrategias de comunicación (promoción, difusión, socializaciones, capacitaciones del SQR), que permitan dar a conocer los medios a través de los cuales pueden acceder al Sistema de Quejas y Reclamos, la forma de responder las peticiones, el uso de la herramienta y demás que se consideren pertinentes.f. Comunicar a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria el presunto incumplimiento en la respuesta a las peticiones del Nivel Nacional, presentadas a través de la herramienta del Sistema de Quejas y Reclamos. <p>Nota: La Dirección Nacional de Estrategia Digital será la encargada de soportar el ambiente tecnológico que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos.</p>
Obligaciones de las Secretarías de Sede	<p>1. Las Secretarías de Sede tendrán las siguientes funciones.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Recibir, registrar, remitir, gestionar (si es de su competencia) y verificar que sean respondidas en el término legal por las dependencias de cada Sede, las peticiones presentadas a través del ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.b. Validar las respuestas a las peticiones, que se generen por las distintas dependencias en cada Sede de la Universidad, según corresponda.c. Realizar informes trimestrales por sede, con el propósito de formular planes de mejora de manera participativa con el líder de Proceso, y realizar seguimientos, si hubiere lugar a ello.d. Formular estrategias de comunicación (promoción, difusión, socializaciones, capacitaciones del SQR), que permitan dar a conocer los medios a través de los cuales pueden acceder al Sistema de Quejas y Reclamos, forma de responder las peticiones, uso de la herramienta y demás que se consideren pertinentes.e. Comunicar a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria el presunto incumplimiento en la respuesta a las peticiones a nivel de sede, presentadas a través de la herramienta del Sistema de Quejas y Reclamos.



<p>Obligaciones de los funcionarios de cada dependencia.</p>	<p>1.Funciones de los servidores de cada dependencia que deberán dar respuesta a las peticiones a través del ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Responder de manera oportuna, completa y de fondo las peticiones que le sean asignadas desde el Sistema de Quejas y Reclamos.b. Identificar el proceso de gestión al que pertenece el asunto de la comunicación recibida.c. El líder de proceso, de manera participativa con la Secretaría de Sede o la Vicerrectoría General, o UNISALUD, según corresponda, formulará planes de mejora si hubiere lugar a ello.d. Si la petición no es de su competencia, darle traslado a la instancia competente dentro del término previsto por la ley para ello.
--	--



DIAGRAMA DE FLUJO





2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo o Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Recibir la solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia o, felicitación en el ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Recibir y radicar las peticiones que ingresen, incluyendo las anónimas, por los diferentes medios (verbalmente, medio físico, teléfono, sitio web, correo electrónico, buzón). <p>¿La petición es realizada directamente en el sistema? SI: Pasar a la actividad 3 NO: Pasar a la actividad 2. Cuando se realiza por un medio diferente al Sistema (personalmente, físico, correo electrónico, buzón, telefónicamente), el responsable del aplicativo debe explicar al usuario, de ser posible, el procedimiento para consignar estas peticiones, con el fin de lograr su colaboración para obtener la información que permita el registro de la misma en el sistema por la Vicerrectoría General, Secretaria de Sede, UNISALUD o por quien haya recibido la petición, en el Sistema de Quejas y Reclamos.</p>	Responsable de Sistema de Quejas y Reclamos en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD o dependencia que haga sus veces.	Registro en el Sistema de Quejas y Reclamos (web, personalmente, medio físico, teléfono, correo electrónico, buzón)	Sistema de Quejas y Reclamos
2.	Registrar la solicitud en el Sistema de Quejas y Reclamos UN.	Registrar los datos de la petición en el Sistema según la información suministrada por el peticionario, e informarle el número de radicado para que pueda realizar seguimiento a su solicitud.	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, dependencia, UNISALUD.	Archivo digital o físico según corresponda	Sistema de Quejas y Reclamos



Macroproceso: Desarrollo Organizacional

Proceso: Mejoramiento de la Gestión

Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

		<p>NOTA 1: Para UNISALUD se debe generar la creación de un expediente digital de cada caso, por requerimiento de normativo (Titulo 7 de Circular 008 de 2018 de la Supersalud.</p> <p>NOTA 2. Protección de Datos Personales: Se registra el caso por la misma herramienta del SQR, pero su procedimiento se regula conforme a la Resolución de Rectoría 207 de 2021, Capitulo XIII Procedimiento para el ejercicio de los Derechos de los Titulares de la Información.</p>			
3.	Analizar la comunicación y determinar el trámite	<p>Analizar el asunto seleccionando teniendo en cuenta el Macroproceso, Proceso, dependencia al que corresponde la petición y determinar si procede una respuesta directa o si la comunicación debe ser trasladada a otra área.</p> <p>¿Procede respuesta directa?</p> <p>SI: pasa a la actividad 4 NO: Pasa a la actividad 5</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD	N/A	N/A
4.	Proyectar respuesta al usuario	<p>Elaborar la respuesta por parte del responsable de la Vicerrectoría General, Secretaría de Sede o UNISALUD.</p> <p>Pasa a la actividad nueve (9)</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD o Dependencia competente	Archivo digital Oficio cuando proceda.	Sistema de Quejas y Reclamos



5.	Trasladar la comunicación al responsable de emitir respuesta	<p>Trasladar la comunicación a la dependencia competente para dar respuesta</p> <p>Para el caso de UNISALUD:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proyectar comunicación escrita al líder de aseguramiento o de prestación, o a la IPS de la Red Adscrita en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles, anexando fotocopia de la manifestación e informando el tiempo de respuesta.• La documentación de esta acción se adjunta al expediente abierto. ¿Manifestación corresponde a una IPS de la Red Adscrita? <p>SI: Enviar la manifestación por correo certificado y/o correo electrónico. NO: Radicar la manifestación al líder de Aseguramiento o de Prestación según el caso o quien haga sus veces.</p> <p>Registrar en el ambiente tecnológico vigente la trazabilidad de la gestión que debe ser en tiempo real</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede o UNISALUD	Archivo digital	Sistema de Quejas y Reclamos
6	Realizar seguimiento de plazos a las respuestas de manifestaciones	<ul style="list-style-type: none">• Revisar diariamente los plazos de vencimiento de respuesta de las manifestaciones, en el ambiente tecnológico disponible. <p>¿La respuesta está dentro de los plazos?</p> <p>SI: ejercer control previo a las respuestas a través de un mensaje recordatorio vía</p>	Responsable del SQR en la Vicerrectoría General, en la Secretaría de Sede o UNISALUD	Sistema de Quejas y Reclamos	N/A



Macroproceso: Desarrollo Organizacional

Proceso: Mejoramiento de la Gestión

Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

		Los planes de mejora que se deriven del análisis de las quejas, reclamos o solicitudes que le llegan al proceso o por la criticidad de éstas, se deben registrar en el aplicativo SoftExpert.			Módulo de planes de acción
8.	Validar respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la respuesta del líder responsable del proceso• Validar que la respuesta conduzca a la solución o aclaración de la situación, la cual debe ser específica, precisa y pertinente. <p>Nota: El cumplimiento en la respuesta a una manifestación se garantiza con ofrecer una solución de fondo al peticionario, no con el envío de una respuesta que carezca de las características correspondientes (oportuna, clara y de fondo).</p> <p>Decisión: ¿La respuesta es completa y de fondo?</p> <ul style="list-style-type: none">• Sí: pasa a la actividad 9• No: ¿Puede complementar la respuesta? <p>Si puede completar respuesta: Registra el ajuste o complemento requerido en la respuesta, pasa a la actividad 9</p> <p>No puede completar respuesta:</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede o UNISALUD	Archivo digital	Sistema de Quejas y Reclamos



		<p>Haga el requerimiento respectivo al líder del proceso (quien envió respuesta) o a la IPS responsable, precisando las causales de la devolución.</p> <p>En este caso, se debe dejar el registro y constancia en el aplicativo vigente por la Universidad de la devolución y motivo de la respuesta.</p> <p>Nota: Los retrasos pueden generarse por la deficiencia en la calidad de las respuestas o por tratarse de una consulta (30 días-Ley 1755), que demanda un tiempo mayor al estipulado, por cuanto la petición debe elevarse a otras instancias de la Universidad (ejemplo: Comité de Calidad, Comité Técnico Científico, consulta con otras áreas de la UN.)</p> <p>Se informa por escrito a través del aplicativo al usuario, siempre antes del vencimiento del término, la causa del retraso en la respuesta y se le da el tiempo establecido en la norma para la respuesta definitiva. Para UNISALUD se debe archivar la evidencia en el expediente de la manifestación.</p>			
9.	Brindar respuesta al usuario y cerrar en el SQR-UN	<ul style="list-style-type: none">• Enviar la respuesta al usuario a través de la herramienta (SQR), el cual se encarga de hacer la notificación y envío de la respuesta, para dejar el caso cerrado). <i>“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se</i>	El responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, dependencia o UNISALUD.	Archivo digital físico y digital.	Sistema de Quejas y Reclamos



Macroproceso: Desarrollo Organizacional

Proceso: Mejoramiento de la Gestión

Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

		<p><i>publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el termino de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso”.²</i></p> <p>Nota: Cuando el peticionario no haya suministrado un correo electrónico debe dejarse constancia de esto en el aplicativo, a fin de que el caso pueda ser cerrado en el momento oportuno.</p> <ul style="list-style-type: none">• En el caso en que el usuario interponga un nuevo caso porque la respuesta no fue satisfactoria y/o porque la situación es reiterativa, solicitar al referente de calidad información acerca del cumplimiento del plan de mejora establecido y en caso de ser pertinente, construya una nueva respuesta y envíela al usuario.• Cerrar el expediente correspondiente a esa manifestación, archivando los documentos de manera digital para el caso de UNISALUD <p>Ingresar la fecha de respuesta en el aplicativo disponible, una vez cerrado el expediente.</p>			
--	--	---	--	--	--

^{2 2} Artículo 69 Ley 1437 de 2011.



Macroproceso: Desarrollo Organizacional

Proceso: Mejoramiento de la Gestión

Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

10	Verificar satisfacción	<ul style="list-style-type: none">Verificar de manera aleatoria, por cualquier medio, la satisfacción del usuario con la respuesta. Para el caso de UNISALUD se tomará una muestra mínima del 10% de las manifestaciones trimestrales. <p>Nota UNISALUD: Tenga en cuenta como primera instancia la revisión del aplicativo, el cual solicita a los usuarios la calificación de la satisfacción. En caso de que la muestra no sea completada por este medio se debe buscar otras alternativas como llamada telefónica, correo electrónico directo, entre otros.</p>	Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD	Encuesta en archivo digital	Sistema de Quejas y Reclamos
11	Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las QRS	<ul style="list-style-type: none">Con el fin de asegurar la eficacia de los planes de mejora que se hayan generado por quejas, reclamos y solicitudes de información, debe hacerse seguimiento al cumplimiento de estos, según corresponda.	Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD, con el líder del proceso según corresponda	Planes de mejora	Softexpert Módulo de planes de acción
12	Realizar informes	<ul style="list-style-type: none">Teniendo en cuenta los consolidados de las quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones debe realizarse un análisis de la información por tipo de solicitud (quejas, reclamos, sugerencia, solicitud de información, felicitación o agradecimiento); por estado en que se encuentra (registrado, evaluado, gestionando petición, validando respuesta, gestionado y cerrado) tipo de usuario (administrativo, estudiante, docente, particular, egresado, contratista, admitido, aspirante, pensionado, ex alumno, otros); por	Vicerrectoría General, Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD.	Informes de SQR. Planes de mejora por sede o institucionales si amerita.	 Softexpert Módulo de planes de acción



Macroproceso: Desarrollo Organizacional

Proceso: Mejoramiento de la Gestión

Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

		<p>medio utilizado (web, email, teléfono, verbal, web, escrito y buzón); cumplimiento en la respuesta (promedio en días).Dicho análisis debe realizarse teniendo en cuenta los macroprocesos, procesos, temas recurrentes o concentración de solicitudes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se realizan informes trimestrales y un informe consolidado anual. <p>De los análisis de estos informes se generan fuentes de mejora para implementar a nivel de sedes o de manera institucional. Ver procedimiento del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental – SIGA.</p>			
--	--	---	--	--	--

Elaboró:	Equipo Vicerrectoría General	Revisó:	Secretarios (as) de Sedes, UNISALUD y Vicerrectoría General.	Aprobó:	Pablo Enrique Abril Contreras
Cargo:	Asesores	Cargo:	Secretaría de Sede	Cargo:	Vicerrector General
Fecha:	Febrero 9 de 2021		Marzo 14 de 2021	Fecha:	Mayo 20 de 2021