



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Establecer las actividades 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, ya sean de forma verbal o escrita, 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 (presencial, telefónico, virtual) 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:	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho de Petición: Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa, y de fondo. • 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. • 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. • 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. • 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. • Felicitación y Agradecimiento: Expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio. • Sistema de Quejas y Reclamos UNAL: El Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) 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.

Definiciones Relacionadas con Protección de Datos Personales

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del Tratamiento de Datos Personales y dirigida a quien se le va a realizar dicho tratamiento, en la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas que le serán aplicables y la forma de acceder a las mismas, así como las finalidades que se pretende dar a los datos personales.
- **Confidencialidad:** Característica que posee cualquier información no divulgada de una persona natural o jurídica que no entra dentro del ámbito de la naturaleza pública.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.
- **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)
- **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.
- **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.



	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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>Definiciones Relacionadas con Servicios de Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● EAPB: Empresa Administradora de Planes de Beneficio. ● IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud, prestador propio de UNISALUD en cada sede o las contratadas en la Red Adscrita. <p>Nota: Toda petición aquí establecida debe ser considerada como derecho de petición para efectos de respuesta.</p>
<p>Documentos de Referencia:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. ● Decreto 1757 de 1994 del Ministerio de Salud, compilado en el Artículo 2.10.1.1.3 y siguientes del Decreto 780 de 2016, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Salud y Protección Social”, y se establece el “Servicio de atención a los usuarios”. ● Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 del Congreso de la República “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.” ● Ley 1437 del 18 de enero 2011, “por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en lo referente a Quejas y Reclamos. ● Ley 1474 del 12 de julio 2011 “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”; Artículo 76.



- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- 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”.
- 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”.
- 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”.
- 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”.
- 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”.
- Decreto 124 de 26 de enero de 2016, del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y las guías y estrategias adoptadas por este Decreto.
- Decreto 1166 de 10 de julio de 2016, “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”.
- Circular Externa No. 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Título VII, se establece la “Protección al Usuarios y La Participación Ciudadana”.
- Resolución 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Protocolo de seguridad de la Información UNISALUD: (U.PC.16.007.001 de marzo de 2019 o aquel que lo modifique o sustituya).



	<ul style="list-style-type: none"> • 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”. • Resolución 109 de 2021, "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". • Resolución 207 de 2021, "Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría". • Resolución de Rectoría 464 de 2014, “por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones” . • U.PR.15.001.003 Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos V2
<p>Condiciones Generales:</p>	<p>1. Formas de acceder al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <p>a. Personal de forma verbal en las dependencias responsables del Sistema de Quejas y Reclamos (oficinas de las Secretarías de Sedes que pueden ser consultadas con sus horarios de atención en http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/contactenos).</p> <p>b. Telefónicamente, a través de la línea gratuita nacional (01 8000 912 597), las líneas telefónicas asignadas por las Secretarías de Sede, Vicerrectoría General y UNISALUD para el Sistema de Quejas y Reclamos.</p> <p><i>Líneas Telefónicas Asignadas</i> PBX (+57 1) 316 5000 Extensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel Nacional: 18425 Amazonía: 29831 Bogotá: 18008 Caribe: 29633 Manizales: 50241 Medellín: 46580 Orinoquía: 29706 Palmira: 35113 Tumaco: 10541



- 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.

2.1 Los tiempos para dar respuesta a las peticiones, incluyendo las recibidas de forma verbal, están determinados por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, de la siguiente forma:

- i. 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:
 - 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.
 - 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.



ii. 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.

2.2 Las denuncias por actos de corrupción, incluidas las de forma verbal, se reciben y registran en el Sistema de Quejas y Reclamos en el Nivel Nacional, las Secretarías de Sede o UNISALUD y 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 de Quejas y Reclamos.

2.3 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.

2.4 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 de Quejas y Reclamos 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.

2.5 En el caso particular de UNISALUD, los menores de edad pueden presentar directamente manifestaciones y el tiempo de respuesta de estas será la mitad de lo establecido para los adultos y tendrán prelación sobre cualquier otra.

3. Sobre la Petición Verbal

3.1 Registro y radicación de la petición verbal

Toda petición verbal será registrada en el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional y se le asignará un número de radicación.

La persona designada o responsable de recibir las peticiones verbales dejará constancia escrita de la recepción de estas y procederá a radicarla de inmediato.

La petición verbal se radicará aun cuando el solicitante no presente las razones en que fundamenta la solicitud o no acompañe los documentos e información requerida en la Ley para formular dicha petición, en tal caso, la Universidad Nacional procederá con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

3.2 Contenido mínimo de la constancia de la recepción del derecho de petición verbal.



- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición (si no se dan, igualmente hay que radicar la petición).
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.
- Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

3.3 Peticiones verbales presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

La Universidad Nacional recibe derechos de petición verbal de personas que pertenezcan a comunidades que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Para tal efecto, la persona designada grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico y procederá a conseguir el intérprete respectivo para su traducción que permita darle respuesta al peticionario en los términos de Ley.

3.4 Competencia para dar respuesta.

Toda petición verbal recibida telefónica o presencialmente es registrada en el Sistema de Quejas y Reclamos y remitida a la dependencia de competencia para ser resuelta o contestada por los funcionarios docentes y administrativos a cargo de estas.

Cuando la Universidad Nacional, no sea competente para tramitar la petición verbal, el funcionario encargado de la recepción y radicación informará al usuario en el momento de la solicitud, y lo orientará para que presente su petición ante la autoridad competente. Si no existe autoridad competente, así lo comunicará al peticionario.



3.5 Consulta de Orientación

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación del servidor público.

3.6 Tratamiento de datos personales

El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se hará de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional (http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=97992).

3.7 Accesibilidad

El presente procedimiento estará a disposición de los usuarios en la página web del Sistema de Quejas y Reclamos (<https://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>) y en el sistema de información SoftExpert en el módulo de Documentos (<https://softexpert.unal.edu.co/softexpert/login>).

4. 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 estas.
- 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.
- 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.

5. Obligaciones de la Vicerrectoría General

¹ Artículo 69 Ley 1437 de 2011



- 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.
- 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.

Nota: La Dirección Nacional de Estrategia Digital será la encargada de soportar el ambiente tecnológico que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos.

6. Obligaciones de las Secretarías de Sede

- 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.

7. Obligaciones de los Funcionarios de Cada Dependencia

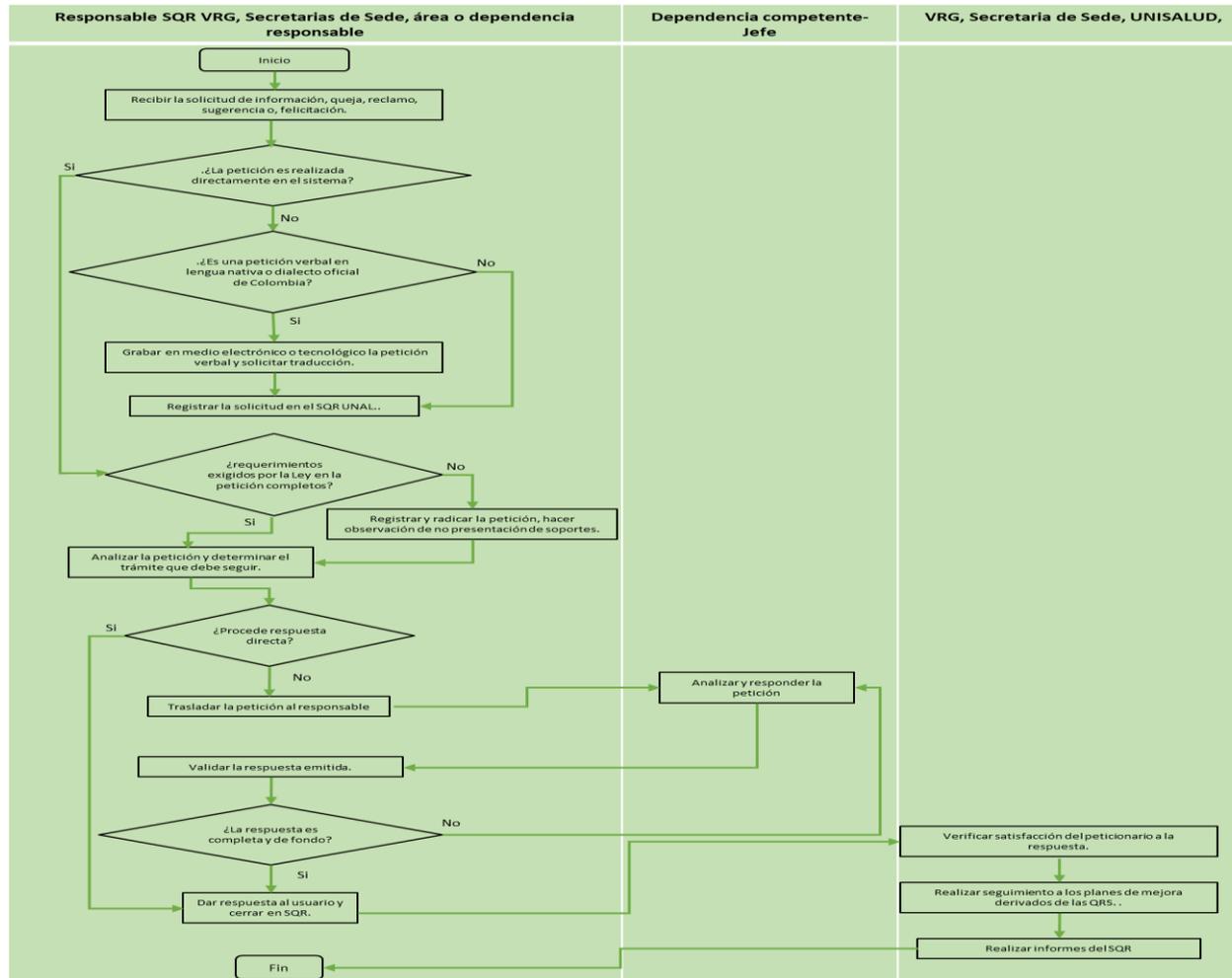
Funciones de los servidores de cada dependencia que deberán dar respuesta a las peticiones a través del ambiente tecnológico del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia:

- 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



Macroproceso: Desarrollo Organizacional
Proceso: Mejoramiento de la Gestión
Título: Procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL





2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Recibir la solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia o, felicitación.	<p>Recibir las peticiones que ingresen, incluyendo las anónimas, por las diferentes formas (verbalmente, medio físico, teléfono, sitio web, correo electrónico, buzón).</p> <p>Cuando la petición se realiza por una forma diferente al Sistema de Quejas y Reclamos (verbalmente de forma personal o telefónicamente, correo electrónico, buzón), 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 SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD o dependencia que haga sus veces.	NA	NA



		<p>1.1 ¿La petición es realizada directamente en el sistema? Si: Pasar a la actividad 4 No: Ir a la actividad 3</p> <p>1.2 ¿Es una petición verbal en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia? Si: Ir a la actividad 2 No: Ir a la actividad 3 o 4 de acuerdo con el inciso 1.1</p>			
2	Grabar en medio electrónico o tecnológico la petición verbal y solicitar traducción.	<p>Explicar al usuario la necesidad de grabar la petición verbal y utilizar un medio electrónico o tecnológico (grabadora, celular con aplicación de grabación, computador con programa de grabación, etc.). Asegurarse que quedó grabada. Solicitar inmediatamente la traducción a una entidad experta², tarea que debe ser realizada en un tiempo no mayor a cinco días (5) hábiles para continuar con el registro de la petición en el SQR y poder cumplir con los plazos de la respuesta. Hacer seguimiento a la traducción, y una vez recibida ir a la Actividad 3.</p>	Responsable de Sistema de Quejas y Reclamos SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD o dependencia que haga sus veces.	Grabación realizada	NA

² En la UNAL solicitar a la Facultad de Ciencias Humanas o acudir a entidades del orden nacional que preste el servicio de traducción.



3	Registrar la solicitud en el SQR UNAL.	<p>Registrar los datos de la petición en el SQR según la información suministrada por el peticionario, e informarle el número de radicado para que pueda realizar seguimiento a su solicitud.</p> <p>Si el peticionario pide constancia de la radicación indicar que, al correo electrónico proporcionado por él, le llegará dicha constancia con el número de radicación con el cual podrá hacer seguimiento, y explicar cómo realiza este.</p> <p>3.1 ¿Se tienen todos los requerimientos exigidos por la Ley en la petición?</p> <p>Si: Ir a la actividad 4.</p> <p>No: Registrar y radicar la petición, hacer la observación de la no presentación de soportes.</p> <p>Nota 1: Para UNISALUD se debe generar la creación de un expediente digital de cada caso, por requerimiento normativo (Titulo 7 de Circular 008 de 2018 de la Supersalud).</p> <p>Nota 2: Ante una petición de Protección de Datos Personales, se registra el caso por la herramienta del</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD.	Documentos físicos o digitales que posea el peticionario.	SQR
---	--	---	--	---	-----



		SQR, pero su procedimiento se regula conforme a la Resolución de Rectoría 207 de 2021, Capítulo XIII Procedimiento para el ejercicio de los Derechos de los Titulares de la Información.			
4	Analizar la petición y determinar el trámite que debe seguir.	<p>Analizar la petición recibida de acuerdo con el asunto seleccionando (Queja, Reclamo, Derecho de Petición, etc.), teniendo en cuenta el macroproceso, proceso, y dependencia al que corresponde la petición y determinar si procede una respuesta directa o si debe ser trasladada a otra área.</p> <p>¿Procede respuesta directa?</p> <p>Si: Ir a la actividad 5 No: Ir a la actividad 6</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD.	N/A	SQR
5	Estructurar respuesta al peticionario.	<p>Elaborar la respuesta por parte del responsable de la Vicerrectoría General, Secretaría de Sede o UNISALUD.</p> <p>Solicitar traducción de la respuesta a lengua nativa o dialecto oficial de Colombia si la petición fue recibida en dicho lenguaje.</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD.	Archivo digital, u oficina cuando proceda.	SQR



		Ir a la Actividad 11			
6	Trasladar la petición al responsable de emitir respuesta y registrar la trazabilidad.	<p>Trasladar la petición 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 del servicio, o a la IPS de la Red Adscrita en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles, anexando fotocopia de la petición e informando el tiempo de respuesta. • La documentación de esta acción se adjunta al expediente abierto. <p>6.1 ¿La petición corresponde a una IPS de la Red Adscrita?</p> <p>Si: Enviar la petición radicada, por correo certificado y/o correo electrónico.</p> <p>No: Radicar la petición al líder de aseguramiento o de prestación del servicio según el caso o quien haga sus veces.</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría Secretarías de Sede, UNISALUD.	Archivo digital	SQR



		Registrar en el SQR la trazabilidad de la gestión realizada con la petición, lo cual debe ser en tiempo real.			
7	Realizar seguimiento de plazos a la respuesta de la petición.	<p>Revisar diariamente los plazos de vencimiento de respuesta de la petición en el SQR.</p> <p>7.1 ¿La respuesta está dentro de los plazos? Si: ejercer control previo a las respuestas a través de un mensaje recordatorio vía telefónica, correo electrónico o comunicación escrita. No: requerir formalmente a través de comunicación escrita al líder del macroproceso, proceso el incumplimiento en el tiempo de respuesta.</p> <p>Para el caso de UNISALUD, en las IPS, la comunicación se hace con la oficina de atención al peticionario o quien haga sus veces en ellas.</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD.	SQR	SQR
8	Analizar y responder la petición por parte de la dependencia competente.	Recibir comunicación de la Vicerrectoría General, Secretaría de Sede u oficina de atención al peticionario de UNISALUD o quien haga sus veces.	Dependencia competente-Jefe	Archivo digital, oficio	SQR



		<p>Analizar la petición y elaborar la respuesta.</p> <p>Solicitar traducción de la respuesta a lengua nativa o dialecto oficial de Colombia si la petición fue recibida en dicho lenguaje.</p> <p>Validar que el macroproceso y proceso asociados correspondan y enviar respuesta a la Vicerrectoría General, Secretaria de Sede u oficina de atención al peticionario de UNISALUD, según corresponda.</p> <p>Establecer si para la petición es pertinente algún tipo de acción a implementar (corrección, acciones correctivas, preventivas o de mejora), según la periodicidad establecida por la Universidad (Ver Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora conforme a lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y Ambiental-SIGA). 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.</p>			
--	--	---	--	--	--



9	Validar la respuesta emitida.	<p>Una vez recibida la respuesta del líder responsable del proceso, validar que esta conduzca a la solución o aclaración de la situación, la cual debe ser específica, precisa y pertinente.</p> <p>Nota: El cumplimiento en la respuesta a una petición 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>9.1 ¿La respuesta es completa y de fondo?</p> <p>Sí: pasar a la actividad 11 No: ¿Puede complementar la respuesta? Si puede completar respuesta: Registrar el ajuste o complemento requerido en la respuesta, ir a la actividad 11. No puede completar la respuesta: ir a la actividad 10.</p>	Responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, UNISALUD.	Archivo digital	SQR
10	Solicitar ajuste de la respuesta.	Hacer el requerimiento respectivo al líder del proceso (quien envió respuesta) o a la IPS responsable,	Responsable del SQR en Vicerrectoría General,	Archivo digital	SQR



		<p>precisando las causales de la devolución. Dejar el registro y constancia en el SQR de 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 SQR al peticionario, 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 petición.</p>	Secretarías de Sede, UNISALUD.		
11	Brindar respuesta al peticionario y cerrar el caso en el SQR de la UNAL.	Enviar la respuesta al peticionario a través SQR, el cual se encarga de hacer la notificación y envío de la respuesta, para dejar el caso cerrado.	El responsable del SQR en Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, dependencia o UNISALUD.	Archivo digital físico y digital.	Sistema de Quejas y Reclamos



		<p><i>“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo se 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”.³</i></p> <p>Nota: Cuando el peticionario no haya suministrado un correo electrónico debe dejarse constancia de esto en el SQR, a fin de que el caso pueda ser cerrado en el momento oportuno.</p> <p>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.</p>			
--	--	---	--	--	--

³ Artículo 69 Ley 1437 de 2011



		<p>Cerrar el expediente correspondiente a esa petición, archivando los documentos de manera digital para el caso de UNISALUD.</p> <p>Ingresar la fecha de respuesta en el SQR, una vez cerrado el expediente.</p>			
12	Verificar satisfacción del peticionario a la respuesta.	<p>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 peticiones trimestrales.</p> <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
13	Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las QRS.	Con el fin de asegurar la eficacia de los planes de mejora que se hayan generado por quejas, reclamos y solicitudes de información, debe	Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD, líder del proceso según corresponda	Planes de mejora	Softexpert Módulo de planes de acción



		hacerse seguimiento al cumplimiento de estos, según corresponda.			
14	Realizar informes del SQR	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 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. Se realizan informes trimestrales y un informe consolidado anual. De los análisis de estos informes se generan fuentes de mejora para implementar a nivel de sedes o de manera institucional.	Vicerrectoría General	Informes de SQR.	Softexpert Módulo de planes de acción
			Vicerrectoría General, Secretaría de Sede, UNISALUD.	Planes de mejora por sede o institucionales si amerita.	

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
Proceso: Mejoramiento de la Gestión
Título: Procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Proyectó Actualización:	María Elena García Vergara	Revisó:	Magdalena Barrea	Aprobó:	Pablo Enrique Abril Contreras
Cargo:	Profesional	Cargo:	Asesor	Cargo:	Vicerrector General
Fecha:	Noviembre 11 de 2022	Fecha:	Noviembre 16 de 2022	Fecha:	