UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. R- 017
(15 de marzo de 2019)

"POR MEDIO DE LA CUAL CREA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES) EN LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI".

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y,

CONSIDERANDO:

Que la "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" es una Corporación, de carácter civil de Derecho Privado, de utilidad común, sin ánimo de lucro, con Personería Jurídica reconocida por Resolución No. 2800 del 2 de septiembre de 1.959 del Ministerio de Justicia y como Universidad mediante Decreto No. 1297 del 30 de mayo 1.964 del Ministerio de Educación Nacional.

Que es función del rector, administrar la Universidad con carácter de calidad, gerencia, gestión, competitividad y análisis de resultados; siendo necesario establecer políticas orientadas al mejoramiento continuo y el desarrollo de la institución.

Que se hace necesario establecer en la Universidad Santiago de Cali una política de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realicen los usuarios internos y externos relacionados con trámites y servicios de la institución, con el único fin de hacer el debido seguimiento hasta que se finalice el cierre con una debida respuesta acorde a la Ley, la normativa institucional y procedimientos internos.

Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar a través de la presente Resolución, la *"Ppolítica de Atención a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes) en la Universidad Santiago de Cali"*, como se establece a continuación:

POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES) EN LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI:

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los mecanismos institucionales para que los usuarios tramiten sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) con relación a los trámites y servicios prestados en la Universidad Santiago de Cali.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar a los usuarios el acceso a un sistema de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) diligente y comprensible.
- Brindar respuestas objetivas, coherentes y consecuentes a las solicitudes realizadas por los usuarios con relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Generar planes de fortalecimiento para la mejora continua a partir de las casusas reportadas en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

2. ALCANCE

La aplicación de esta política involucra a todos los subsistemas de la Universidad Santiago de Cali donde se desarrollen trámites y presten servicios académicos, financieros y/o administrativos, así como a los diferentes sistemas de gestión implementados por la institución.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Confidencialidad:** El proceso está diseñado para proteger la identidad del reclamante.

- **Cliente:** Organización o persona que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.[1]

- **Equidad:** Dando igual tratamiento a todas las quejas.

- **Imparcialidad:** Evitar cualquier inclinación a favor de cualquier de las partes involucradas en la queja o de la organización.

- **Objetivo:** Algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas y reclamo.

- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.[1]

- **Petición:** Se entiende por petición a toda solicitud respetuosa que presenta una persona ante la institución, esta será atendida de acuerdo a la ley.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.[1]

- **Reclamante:** Persona, organización que expresa una queja.

- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.[1]

- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- **Satisfacción del cliente:** Percepción positiva del cliente sobre el grado en que se cumplió sus requisitos.

- **Servicios al cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. [1]

- **Sugerencia:** Es una opinión, concepto del cliente, retroalimentación respecto que puede ser tratada o no (anomalías sin datos).

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización un objeto.[1i]

- **Tutela:** La acción de tutela es un derecho Constitucional que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales.

4. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

4.1. POLÍTICA DE ATENCIÓN A LAS PQRS

"La universidad Santiago de Cali, está comprometida con la gestión frente a las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias) de los usuarios, garantizando respuestas oportunas y efectivas, dando cumplimiento a los requisitos legales y a los principios de orientación para su tratamiento, los cuales permiten visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, tratamiento equitativo, objetivo e imparcial, acceso al proceso de tratamiento de las solicitudes sin costos para el reclamante, confidencialidad, enfoque al cliente, responsabilidad y mejora continua, transformando el sistema de gestión de las **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)**, en una herramienta para el control de los servicios y procesos desarrollados por la institución."

4.2. CONDICIONES GENERALES

- Todas las peticiones serán tratas de igual forma, sin exclusión de ningún tipo.

- El responsable de cada dependencia deberá atender las peticiones o podrá designar un funcionario, indicándole las condiciones para hacerlo. La falta de atención a las peticiones y el incumplimiento de lo descrito en la política institucional, procedimientos e instructivos correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones disciplinarias correspondientes.

- Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la dependencia de la Universidad que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con las competencias establecidas, le corresponda resolverlas. Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente si es posible, de lo contrario se registrará a través del formato R-GQ021 Registro de PQRS y se responderán dentro de los tiempos de respuesta contemplados de acuerdo a la petición.

- Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o se requiera algún trámite por parte del reclamante, se notificará al usuario dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de radicación para que se complete en un término máximo de cinco (5) días. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la solicitud.

- Solo cuando no se comprenda la finalidad y objeto de la petición esta se devolverá al reclamante para que la corrija o aclare dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de radicación. En caso de no corregirse o aclararse, se dará cierre a la petición.

- Los derechos de petición y derechos de tutela se atenderán de acuerdo a los términos establecidos en la ley y los tiempos dispuestos por los despachos judiciales. Serán recibidos por el Departamento Jurídico de la Universidad Santiago de Cali.

4.3. CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad Santiago de Cali ha establecido los siguientes canales de atención a disposición de la comunidad Santiaguina y externos para interponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Virtualmente: A través del sistema de Gestión de PQRS institucional se podrá registrar la solicitud y realizar seguimiento al estado de la misma. El enlace es http://pqrs.usc.edu.co. Debe contener tipo de solicitud, tipo de usuario, nombre completo, dirección de correo electrónico, teléfono, dependencia donde requiera radicar la PQRS, es decir el área que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con las competencias establecidas, le corresponda resolverlas, descripción del asunto y detalle de la PQRS.

Presencialmente: Se debe radicar en cada una de las área que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con las competencias establecidas, le corresponda resolverlas, Ciudadela Pampalinda Calle 5 # 62-00 Barrio Pampalinda, Seccional Palmira Carrera 30 con Calle 38 esquina Barrio Alfonso López y Sede Centro Carrera 8 # 8-17 Barrio Santa Rosa. A través del formato R-GQ021 Registro de PQRS.
Vía telefónica: A través del PBX 518 3000 comunicándose a la extensión del área correspondiente, el funcionario de la Universidad Santiago de Cali debe registrar la PQRS en el formato R-GQ021 Registro de PQRS.

Por escrito (Carta, e-mail, fax): Solicitudes realizadas por medio escrito ante cualquier dependencia con letra legible y clara. Debe contener por lo menos, nombres y apellidos completos del reclamante, número de identificación, Dirección electrónica, número de teléfono, indicación clara del objeto de la PQRS y las razones en que fundamentan la PQRS. El funcionario de la Universidad Santiago de Cali debe diligenciar el formato R-GQ021 Registro de PQRS y anexar los soportes correspondientes.

4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA

La retroalimentación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) deberá realizarse en un lapso no mayor a 5 días hábiles informando el estado actual de la solicitud, después de la fecha de radicación.

Los derechos de petición y derechos de tutela se atenderán de acuerdo a los términos establecidos en la ley y los tiempos dispuestos por los despachos judiciales.

4.5. ESTRUCTURA

Para la ampliación de este numeral es necesario remitirse al Sistema de Gestión de la Calidad procedimiento P-GQ-004 Tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

5. RESPONSABLES

La Vicerrectoría Administrativa y Gestión de la Calidad serán las instancias del nivel central encargadas de comunicar, promover, liderar y gestionar el cumplimiento de la política de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Todos los procesos de la Universidad Santiago de Cali donde se desarrollen trámites y presten servicios académicos, financieros y/o administrativos serán los directamente encargados del tratamiento, retroalimentación al usuario, verificación de la acción emprendida y cierre efectivo de las PQRS.

Auditoria interna deberá vigilar que la atención a las PQRS se presente de acuerdo a las políticas institucionales.

6. EVALUACIÓN Y MEJORA

La política de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y cada uno de sus componentes son sujetos a mejora continua, para ello se realizará

auditorias de calidad, proporcionando información del desempeño del sistema de atención a las PQRS respecto a los criterios establecidos en las políticas institucionales, procedimientos e instructivos que tengan relación con el tratamiento de quejas. Asimismo en la revisión por la Dirección se analizará la frecuencia de las PQRS y el porcentaje de solicitudes resueltas. Compete a Gestión de la Calidad, liderar la autoevaluación permanente de las mismas así como la identificación de oportunidades de mejora y la puesta en consideración de la alta dirección de las propuestas de actualización.

La política de atención a las PQRS de la Universidad Santiago de Cali será revisada y ajustada cuando la Alta Dirección lo considere necesario, teniendo en cuenta los lineamientos institucionales.

7. APROBACIÓN

La política de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la Universidad Santiago de Cali, será revisada y aprobada por el Rector y Vicerrectoría Administrativa, teniendo en cuenta los lineamientos institucionales mediante resolución de Rectoría.

---

[i] 1. Tomado de la NTC-ISO 9000:2015

ARTICULO SEGUNDO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Santiago de Cali a los Quince (15) días del mes de marzo del año dos mil diecinueve (2019)

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

CARLOS ANDRÉS PEREZ GALINDO
Rector

LORENA GALINDO ORDOÑEZ
Secretaria General

Proyectó: Diana Marcela Torres Rojas, Coordinadora de Gestión de la Calidad
Revisó: Zonia Yasmín Velasco Ramírez, Vicerrectora Administrativa
Lorena Galindo Ordóñez, Secretaria General.