



**FECHA:** Bogotá D.C. 10 de noviembre de 2022

**PARA:** Comunidad Rosarista

**DE:** Sindicatura

**ASUNTO:** Lineamientos para la Gestión de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la Universidad (Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones)

La presente Circular Normativa establece el modelo institucional para la gestión de las oportunidades de mejora de la Universidad enmarcadas en la recepción de felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos y derechos de petición como estrategia de mejoramiento de los servicios que presta.

### I. Objetivo

Establecer los procesos institucionales para la gestión de las oportunidades de mejora de los servicios de la Universidad.

### II. Definiciones

1. **Oportunidad de mejora:** acciones identificadas y enfocadas al beneficio de la institución, que apalanca el crecimiento de la mejora en la prestación de los servicios hacia todos los usuarios. Esto incluye peticiones, felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.
2. **Felicitación:** reconocimiento por el buen servicio recibido o experiencia positiva de servicio que quiere ser resaltada.
3. **Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de algún colaborador en la prestación de servicios.
4. **Reclamo:** insatisfacción frente al incumplimiento de un requisito en el servicio o en un proceso y que en ocasiones puede requerir algún tipo de compensación.
5. **Sugerencia:** recomendación frente a una oportunidad de mejora de los servicios ofrecidos por las unidades.
6. **Derecho de petición:** conforme a la ley, es toda solicitud verbal o escrita que reciba la Universidad cuyo objeto sea pedir el reconocimiento de un derecho, prestación de un servicio, intervención institucional en alguna gestión, resolución de situaciones particulares, requerir información, consultar, examinar o pedir copias de documentos, y la presentación de quejas, denuncias y reclamos.
7. **Receptor de oportunidad de mejora:** colaborador encargado de recibir y analizar las oportunidades de mejora que ingresan al sistema para su trámite.
8. **Radicador:** colaborador que tiene la función de registrar las oportunidades de mejora en el sistema, a nombre de otros usuarios que así lo requieran.



9. **Responsable de dar respuesta:** colaborador de la unidad competente que conforme a sus funciones está encargado de dar respuesta a los casos de oportunidades de mejora registrados en el sistema.
10. **Responsables en las unidades administrativas y académicas:** colaborador que lidera el proceso.

### III. Política:

Para efectos de los derechos de petición, las unidades y colaboradores responsables del procedimiento para recibir, radicar y responder deberán tener en cuenta los términos y condiciones legales definidos en el adjunto "[Anexo Legal](#)", el cual será actualizado periódicamente por la Dirección Jurídica conforme a la normativa legal vigente.

#### 1. Usuarios

Los usuarios facultados para registrar felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos son:

- a. Estudiantes de pregrado y posgrado
- b. Futuros estudiantes de pregrado y posgrado
- c. Profesores
- d. Egresados
- e. Exalumnos
- f. Participantes de eventos de Educación Continuada.
- g. Personal Administrativo
- h. Otros Usuarios (comunidad externa)

#### 2. Canales

Los canales definidos para expresar las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos son los siguientes:

- a. Personalmente en las unidades de servicio de la Universidad.
- b. Buzón físico en la unidad de CASA UR, Consultorio Jurídico, consultorios médicos, psicológicos y el gimnasio.
- c. Telefónicamente: Línea ConexiónUR 4225321 - 018000 511888 y Pbx 2970200 Opción 5
- d. Correo electrónico: [oportunidadesdemejora@urosario.edu.co](mailto:oportunidadesdemejora@urosario.edu.co)
- e. Vía web a través del formulario de radicación virtual. <https://www.urosario.edu.co/Felicitaciones-quejas-y-reclamos/Inicio/>

#### 3. Radicación

- a. Para las oportunidades de mejora que no sean radicadas a través de la página web, será el receptor el responsable de ingresarlas en la plataforma destinada para tal fin "*Oportunidades de Mejora*". La omisión a esta obligación no exonera a la Universidad de responder al usuario.
- b. En el procedimiento "*Trámite y control de las oportunidades de mejora*" disponible en la plataforma documental institucional se definen las actividades requeridas para la gestión de las oportunidades de mejora.



- c. El Instructivo “*Apertura y direccionamiento de formatos diligenciados en el buzón físico*”, disponible dentro del procedimiento “*Trámite y control de las oportunidades de mejora*”, define la gestión para la apertura de los buzones físicos que deberá realizarse de manera periódica y mínimo una vez por semana.
- d. Las solicitudes o radicaciones de oportunidad de mejora que sean irrespetuosas, por ley, podrán ser rechazadas.
- e. Las quejas o solicitudes anónimas serán gestionadas, siempre y cuando sean respetuosas y argumentadas con los hechos puntuales (modo, tiempo y lugar) y, de ser posible, con pruebas que la sustenten sobre las cuales se puedan identificar las presuntas irregularidades cometidas para tomar las medidas a que haya lugar.
- f. Todo registro de oportunidades de mejora estará identificado por un ID-número único generado automáticamente por la plataforma destinada para tal fin.

#### 4. Tiempos de respuesta

Dentro del marco de los términos y plazos legales, las oportunidades de mejora serán tramitadas internamente conforme a los siguientes parámetros:

- *Felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo*: 6 días hábiles. Cuando el reclamo y/o queja requiera un trámite externo, se tendrán 6 días adicionales para dar respuesta.
- En los casos en los que la respuesta demande un mayor tiempo, los responsables en las unidades administrativas y académicas deberán documentar la justificación del plazo requerido en la plataforma destinada para tal fin e informar al usuario y al Coordinador de CasaUR. En ningún caso este tiempo podrá superar los plazos legales.
- *Derechos de petición*, según lo dispuesto en el adjunto “[Anexo Legal](#)”.

#### 5. Cierre, evaluación y seguimiento

- a. El cierre del caso se realizará una vez el responsable de dar respuesta haya ingresado en la plataforma destinada para tal fin de oportunidades de mejora el documento formal de respuesta.
- b. Una vez emitida la respuesta sobre la oportunidad de mejora, se deberá realizar la medición de la satisfacción del usuario, mediante la aplicación de una encuesta basada en los criterios de oportunidad y eficacia en la misma, la cual se enviará automáticamente y vía correo electrónico a través de la plataforma destinada para tal fin.
- c. Toda calificación que evidencie una no satisfacción deberá ser revisada por el Coordinador de CasaUR y reportada al responsable de dar respuesta, para la toma de los planes de acción a que haya lugar.
- d. Trimestralmente, el Coordinador de CasaUR emitirá un reporte con los resultados parciales del indicador de oportunidad y cumplimiento en la gestión de las oportunidades de mejora, evitando una afectación en el indicador semestral institucional.

#### 6. Responsabilidades de la gestión



**6.1. Responsables en Unidades Administrativas y Académicas deberán:**

- Tomar acciones de mejora frente a los resultados de los análisis de las quejas y reclamos recibidos.
- Garantizar el escalamiento de las oportunidades de mejora que se reciban y no correspondan a su proceso.
- Cumplir con lo dispuesto en el adjunto "[Anexo Legal](#)".

**6.2. Coordinador CASA UR o su delegado del Departamento de Gestión Organizacional:**

- Generar semestralmente el consolidado de las oportunidades de mejora y enviarlas a los responsables de las unidades administrativas y académicas para su conocimiento y la generación de acciones pertinentes.
- Reportar semestralmente el indicador de oportunidad de mejora en la plataforma documental institucional vigente.

**6.3. Funcionario delegado por la Coordinación de CASA UR del Departamento de Gestión Organizacional:**

- Generar el seguimiento diario a la gestión de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos, en pro de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta al usuario y notificando cuando sea necesario a los responsables de cada área el estado de su gestión.

**IV. Procedimiento**

El trámite de las oportunidades de mejora se deberá realizar a través de la plataforma documental institucional en la siguiente ruta: [Mapa de procesos / Macro-proceso: Gestión organizacional / Proceso: medición y mejoramiento del servicio/trámite de oportunidades de mejora.](#)

**Ajuste del anexo legal – derecho de petición Ley Estatutaria No. 1755 de 2015 que hace parte de la Circular 104 SIND – 2019, en el apartado de *recibo de peticiones por medio de redes sociales*, se incluye el manejo sobre su gestión, el cual quedará así:**

**Si la petición es por medio de redes sociales:** La Corte Constitucional manifestó en sentencia del 2020 (T-230) que el derecho de petición es susceptible de ser presentado por conducto de una red social. No obstante, debe cumplir con los requisitos exigidos de la Ley 1755 de 2015 para entenderse como tal. Para estos efectos, la Universidad define que las peticiones debidamente recibidas son aquellas que se realicen en las redes sociales a las que oficialmente esta pertenezca y a través de las cuales la misma o sus áreas autorizadas disponen de esta herramienta tecnológica al servicio de sus usuarios o para mantener un diálogo con los mismos, como receptores y emisores mutuos de información. Estas peticiones seguirán los mismos plazos y condiciones establecidos en el presente anexo.



Las áreas o dependencias de la Universidad que dispongan de redes sociales deben reportar la apertura de las mismas al correo electrónico de [comunicaciones@urosario.edu.co](mailto:comunicaciones@urosario.edu.co) y disponer de medidas y controles para el seguimiento de los mensajes y solicitudes que se presenten por ese medio, los cuales deberán tomar el curso según lo establecido en la presente circular que regula la gestión de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.

**V. Vigencia**

La presente Circular Normativa rige a partir de la fecha de su emisión y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la circular normativa 104-SIND-1 y la circular 125 SIND-2021, sin embargo el anexo legal de las circulares normativas en mención actualizado en febrero de 2021 versión 2.0 continua vigente sin modificación y se anexa al presente documento.

**JUAN MANUEL OSPINA SANMIGUEL**  
Síndico

Elaboró / Modificó	Revisión y Aprobación
<p><b>YESID GIOVANNY GARZÓN SEGURA</b> Coordinador de Servicio CASA UR Gestión Organizacional Fecha: octubre de 2022</p>	<p><b>ALEJANDRA MARCELA HUERTAS MORENO</b> Director Gestión Organizacional Fecha: noviembre de 2022</p> <p><b>ANGELA MARIA OTERO FORERO</b> Director Jurídico Fecha: noviembre de 2022</p> <p><b>GERMAN VILLEGAS GONZALEZ</b> Secretario General - Secretaría General Fecha: noviembre de 2022</p>





# CIRCULAR INFORMATIVA N° 147 SIND 2022

Informe de auditoría final

2023-02-14

Fecha de creación:	2023-01-10
Por:	Dirección Jurídica (juridica.firmae@urosario.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAMqVOujZ76y_dsgKBky9StMwxPudHVfbt

## Historial de “CIRCULAR INFORMATIVA N° 147 SIND 2022”

-  Dirección Jurídica (juridica.firmae@urosario.edu.co) ha creado el documento.  
2023-01-10 - 16:06:21 GMT- Dirección IP: 201.234.181.246.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Juan Manuel Ospina Sanmiguel (juanm.ospina@urosario.edu.co) para su firma.  
2023-01-10 - 16:07:41 GMT
-  Juan Manuel Ospina Sanmiguel (juanm.ospina@urosario.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2023-02-14 - 22:58:46 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.147.184.193.
-  Documento completado.  
2023-02-14 - 22:58:46 GMT