

**RESOLUCIÓN RECTORAL No.218
(20 de agosto de 2022)**

**Por medio de la cual se adopta la Política de Administración y Tratamiento de las
PQRSF de la Institución Universitaria Salazar y Herrera.**

El suscrito Rector y Representante Legal de la Institución Universitaria Salazar y Herrera, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las atribuidas en los Estatutos Generales y

CONSIDERANDO

PRIMERO. De conformidad con la Constitución Política de Colombia de 1991, Título II de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I de los derechos fundamentales, en su artículo 23, por medio de la cual establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Determinar la siguiente Política de Administración y Tratamiento de las PQRSF de la Institución Universitaria Salazar y Herrera:

1. CONTEXTUALIZACIÓN

La Institución Universitaria Salazar y Herrera trabaja continuamente por estructurar mecanismos de medición de la satisfacción de nuestra comunidad académica, es por ello que venimos fortaleciendo una de las principales herramientas dispuesta para recolectar los requerimientos y necesidades que son de interés de nuestra comunidad y que son nuestra responsabilidad brindarles respuesta y gestión de manera oportuna, garantizando eficacia y transparencia en los procesos.

Consientes que cada caso que llega a nuestra Institución es una oportunidad potencial de mejora de nuestros procesos, la IUSH cuenta con un equipo de trabajo comprometido en analizar cada requerimiento, escalándolo con las áreas respectivas y gestionando de manera ágil una respuesta oportuna; como parte del fortalecimiento de este proceso, se han dispuesto herramientas que permitan realizar análisis y suministrar información pertinente para la toma

de decisiones e implementación de planes de mejoramiento adecuados para cerrar las brechas identificadas, permitiendo trabajar continuamente en pro del beneficio y satisfacción de nuestra comunidad.

Las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones – PQRSF constituyen en la Institución un medio de comunicación con los interesados, que nos permite además de dar respuesta adecuada en el marco de la ley, canalizar los mensajes para diferentes fines, por ejemplo, como fortalecer el sistema de información y comunicación cuando se hace muy recurrente un tipo de aclaración, mejorar los procesos, aclarar malos entendidos y servir de canal para que también nos reconozcan como Institución y feliciten por la gestión e impacto que se genera.

1.1. Criterios

Confidencialidad: Garantizar el adecuado manejo y protección de la información que se derive de los requerimientos realizados por la comunidad académica y/o partes interesadas.

Efectividad: Responder de forma adecuada e idónea a los requerimientos realizados, logrando disminuir los índices de quejas y reclamos y aumentar el grado de satisfacción de nuestra comunidad.

Mejoramiento: Acciones llevadas a cabo con el fin de identificar las oportunidades de mejora que se puedan implementar para fortalecer la gestión institucional.

Trabajo articulado: Trabajo colectivo entre procesos que permiten dar respuesta oportuna a los requerimientos y necesidades que surjan para un adecuado desarrollo de las actividades de la Institución.

Transparencia: Cultura de actuación que permite generar confianza y veracidad a la comunidad académica y demás partes interesadas de la gestión institucional y los resultados, producto del desarrollo de su misión.

1.2. Definiciones

Petición: Solicitud para obtener información o documentación frente a una consulta, cuyo interés radica en tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

Queja: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los servicios prestados o conducta de un colaborador de la Institución; también se utiliza en los casos donde se han elevado solicitudes que no han sido resueltas.

Reclamo: Es una exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala

prestación de un servicio o atención prestada por parte de la Institución.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Institución.

Felicitación: Manifestación de satisfacción que se experimenta con motivo de algún proceso, servicio o colaborador.

2. POLÍTICAS GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF.

- Se establecerá los lineamientos para la recepción, registro, gestión, análisis, y respuesta de las PQRSF que velen por la satisfacción de la comunidad académica y demás partes interesadas de la Institución.
- Se implementarán planes de mejoras articulados al Sistema de Aseguramiento de la Calidad a partir de la pertinencia, recurrencia, complejidad y valoración apreciativa de los usuarios.
- Se elaborarán y presentarán informes de la gestión de las PQRSF, con el fin del mejoramiento del sistema, además de brindar información oportuna y transparente a las instancias competentes.

3. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS PQRSF

3.1. LÍNEA: DIRECTRICES INTERNAS PARA LA GESTIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRSF.

3.1.1 Política 1: La Institución establecerá canales de comunicación asequibles y oportunos para la atención de las PQRSF.

3.1.2 Política 2: Se actuará bajo los criterios de transparencia y confidencialidad en cada PQRSF que se reciba, garantizando la imparcialidad y objetividad para todos los casos.

3.1.3 Política 3: Se establecerá que las PQRSF se deben responder por el mismo canal que se recibieron, a excepción de las que llegan por la Página Web que se responderán a través del correo electrónico comunicaciones@salazaryherrera.edu.co

3.1.4 Política 4: Se establecerá que todo colaborador deberá promover el reporte de las PQRSF en el sistema a través de: <https://www.iush.edu.co/pqrsf.aspx> o al correo comunicaciones@salazaryherrera.edu.co a los solicitantes con el fin iniciar su debido proceso y generar una cultura de mejoramiento entre las partes interesadas.

3.1.5 Política 5: Se establecerá como tiempo de respuesta para las Peticiones, Quejas y Reclamos un tiempo máximo de 6 días hábiles y para las sugerencias y felicitaciones 4 días hábiles, una vez recibidas por la Institución, todas en un marco de mejoramiento continuo. El tiempo estipulado, se distribuye en las tareas de recepción, asignación, solución y respuesta, de la siguiente manera:

TIPO	CICLO DE ATENCIÓN DE LAS PQRSF			
	Recepción	Asignación	Solución	Respuesta
Peticiones	Se inicia con la fecha de reporte de la solicitud. El responsable de recepcionar las solicitudes es la Líder de Comunicaciones y Mercadeo o quien delegue de su equipo.	1 día hábil a partir de la fecha de la recepción de la solicitud. El responsable de asignar los requerimientos es la Líder de Comunicaciones y Mercadeo o quien delegue de su equipo. En los casos que se identifique que la asignación corresponda a otro proceso, el Profesional de Calidad y Mejoramiento Continuo reasignará el caso.	4 días hábiles a partir de la asignación. El responsable en dar respuesta es el proceso asignado.	1 día hábil a partir de la fecha de la recepción de la solicitud. El responsable de asignar los requerimientos es la Líder de Comunicaciones y Mercadeo o quien delegue de su equipo.
Quejas			4 días hábiles a partir de la asignación.	
Reclamos			4 días hábiles a partir de la asignación. El responsable en dar respuesta es el proceso asignado.	
Sugerencias			2 días hábiles a partir de la asignación. El responsable en dar respuesta es el proceso asignado.	
Felicitaciones			2 días hábiles a partir de la asignación. El responsable en dar respuesta es el proceso asignado.	

3.1.6 Política 6: Se establecerá que cuando la PQRSF no pueda responderse en el tiempo establecido en la política, debido a que requiera que el caso deba ser escalado con entidades externas, analizados por instancias de Cuerpos Colegiados de Gobierno u otros casos de fuerza mayor, se informará al usuario que su caso está siendo atendido y que por sus características especiales se contestará en un tiempo mayor al establecido en la política 5.

3.1.7 Política 7: Se establecerá que, para los tiempos de vacaciones colectivas y recesos

extraordinarios, la Institución se compromete a comunicar de manera oportuna a la comunidad, el tiempo de atención y retorno de actividades; estos días se considerarán como no hábiles.

3.1.8 Política 8: Se contará con un equipo de trabajo encargado de realizar el seguimiento y control a las PQRSF, conformado por:

- Vicerrector de Desarrollo Organizacional para identificar oportunidades de mejora de desarrollo organizacional.
- Líder de Comunicaciones y Mercadeo o su delegado, que será la persona encargada de canalizar las PQRSF por los diferentes medios destinados para tal fin, y así darlas a conocer a los responsables de las áreas para su respuesta y gestión.
- Secretaría General y Directora Jurídica, que, por ser derechos de petición, desde lo jurídico se debe vigilar que sean resueltas en los términos y tiempos que exige la Ley.
- Líder del Sistema de Gestión Integral y Profesional de Calidad y Mejoramiento Continuo, para identificar oportunidades de mejora e implementar planes de acción, registrar el seguimiento a las PQRSF reportadas, con el fin de realizar trazabilidad y dar cumplimiento a los tiempos de respuesta y procedimientos establecidos.

3.1.9 Política 9: Se establecerá que los casos que no cumplan con los requerimientos para ser una PQRSF, serán respondidos en los siguientes dos días hábiles indicando al interesado la situación y si es posible se sugerirá el canal o el procedimiento correspondiente.

3.1.10 Política 10: Se valorará los factores que enmarcan las PQRSF para evaluar la pertinencia en la implementación de planes de mejora, que conlleve a incrementar el grado de satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de los procesos de la Institución. Del mismo modo se procederá con aquellas que sean atendidas por un medio diferente al dispuesto en la página web y sean recurrentes o de impacto en el servicio.

3.1.11 Política 11: Se hará el registro anual de la base de datos de los usuarios de PQRSF, en la página de la Superintendencia de Industria y comercio, dando cumplimiento a normativas correspondientes a la protección y tratamiento de datos.

3.1.12 Política 12: En caso de que la PQRSF involucre un señalamiento en contra de un servidor de la Institución, se procederá desde la buena fe con el debido proceso en un marco de mejoramiento continuo.

3.1.13 Política 13: Como parte del mecanismo para mejorar el sistema y la satisfacción con las respuestas, las mismas llevarán un hipervínculo para que el interesado de manera libre, pueda calificar su satisfacción con la respuesta recibida.

3.2. LÍNEA: TRATAMIENTO DE CASOS ESPECIALES.

3.2.1 Política 1: Se establecerá que los derechos de petición y acciones de tutela oficialmente expresados como tales, serán gestionados bajo el marco legal vigente y su tratamiento será responsabilidad de la Dirección Jurídica.

3.2.2 Política 2: Se vincularán los resultados y estadísticas de las PQRSF en los informes de gestión y sostenibilidad y en la rendición de cuentas.

3.2.3 Política 3: Se establecerá que los casos de mayor complejidad serán dirigidos a los órganos pertinentes, con el objetivo de emitir conceptos en relación a las características del requerimiento.

3.2.4 Política 4: Se evaluarán las solicitudes de información de las entidades regulatorias y se dará respuesta de conformidad con la normatividad vigente.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente política tiene vigencia a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Medellín, a los 20 días del mes de agosto de 2022.

Pbro. JAIRO ALONSO MOLINA ARANGO
Presidente

Mg. SILVANA FRANCO OCHOA
Secretaria General