
 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

# GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

## SEGUIMIENTO Y CONTROL

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

## 1. OBJETO

Definir las actividades con el fin de responder oportunamente las solicitudes/consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas/reclamos presentadas por los usuarios y tomar las acciones que sean necesarias para dar respuesta oportuna.


## 2. ALCANCE

Aplica para la recepción de todas las expresiones y/o manifestaciones por los usuarios de los servicios que presta la institución. Entiéndase recepción, como todos los canales disponibles para el ingreso de información, es decir, presencial (tangible), virtual y/o telefónico. Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud/consulta, felicitación, sugerencia y queja/reclamo, y termina con la ejecución y evaluación de acciones tomadas.

## 3. RESPONSABLES


Son responsables por el buen desarrollo de este procedimiento:

- **Profesional Administrativo de Secretaría General**, por ejercer rol de administrador del aplicativo SAV, la ejecución de análisis y elaboración de informes basados en la validación del cumplimiento del seguimiento y tiempos de respuesta a las diferentes manifestaciones/ expresiones (quejas, sugerencias o felicitaciones) que recibe la institución de sus partes interesadas.
- **Recepcionista**, es la designada para la recepción de quejas, sugerencias o felicitaciones físicas provenientes de la comunidad Universitaria.
- **Líderes unidades académicas y/o administrativas**, por designar al responsable de atender las solicitudes directas, y de dar respuesta oportuna y de calidad a las manifestaciones/ expresiones (quejas, sugerencias o felicitaciones) de las partes interesadas dentro de los plazos establecidos y remitirlos al administrador SAV para incorporarlos a la plataforma SAV.
- **Dirección Jurídica**, Son responsables de proyectar las respuestas de derechos de contenido jurídico dentro de los términos de ley, acorde a las normas y jurisprudencia vigente, presentadas por diferentes conceptos a la Universidad.
- **Coordinador de Planeación Estratégica y mejoramiento**, Por efectuar los análisis semestrales del comportamiento de las Quejas y Felicitaciones.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1 Agentes directos:** Son las personas que tienen contacto directo con los usuarios, por lo tanto, encargados de administrar los canales de recepción presencial (tangible), virtual y/o telefónico.
- 4.2 Agentes indirectos:** Son las personas y/o dependencias que participan en la respuesta de casos especializados, así como en el seguimiento y control de los casos en los niveles anteriores.
- 4.3 Agentes intermedios:** Son las personas, dependencias que, a diferencia de los anteriores, no manejan contacto directo con los usuarios pero que tienen competencias sobre la información requerida por los usuarios, por lo tanto, su contacto es a través de canales virtuales como el correo institucional y la plataforma de atención virtual.
- 4.4 Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- 4.5 Felicitación:** Expresión de satisfacción frente a un miembro de la comunidad universitaria, un procedimiento o un servicio de la Universidad.
- 4.6 Gestión del servicio de atención al usuario.** Es la herramienta gerencial que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las Quejas Reclamos y Sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Universidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Institución.
- 4.7 Partes interesadas:** Personas u organizaciones que pueden afectar, o verse afectadas o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 4.8 Petición o derechos de petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- 4.9 Queja/Reclamo:** Cualquier expresión de insatisfacción con la conducta/acción de alguno de los colaboradores/trabajadores o de insatisfacción referida a la prestación de un servicio.
- 4.10 Respuesta Parcial.** Es la comunicación que en caso excepcional puede ser emitida al ciudadano por la dependencia responsable, cuando las acciones para la investigación de cada Denuncia, Queja, Reclamo, Derecho de Petición y Sugerencia exceden los tiempos estipulados para dar respuesta.
- 4.11 SAV:** Servicio de Atención Virtual, canal de atención que garantiza a toda la comunidad la recepción, seguimiento y trámite oportuno de sus expresiones y/o manifestaciones frente a los servicios prestados.
- 4.12 Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida de sus procesos o servicios.
- 4.13 Solicitud de información:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- 4.14 Sugerencia:** recomendación constructiva a cualquier procedimiento o servicio de la Universidad. Tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las


 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

dependencias de la UAC, optimizar el empleo de recursos o hacer más participativa la gestión institucional

## 5. DESARROLLO

### 5.1 DESCRIPCIÓN POR FASES – GENERALIDADES

- Las PQRS pueden ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, personalmente, página web (SAV), correo electrónico y por correspondencia.
- Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad universitaria, así como cualquier ciudadano.
- Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por el SAV, según se considere pertinente.
- La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente, suficiente y será respondida por el mismo medio en que fue recibida o por el medio que indique el solicitante. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.
- Los tiempos para dar respuestas están determinados por el Código Contencioso Administrativo y son:
  - ✓ Para un derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles
  - ✓ Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles
  - ✓ Formulación de consultas: 30 días hábiles
  - ✓ Petición de copias: 3 días hábiles
- En caso de no estar de acuerdo con la respuesta obtenida, el solicitante cuenta con 5 días hábiles contados a partir de la notificación de su respuesta, para solicitar la revisión de la misma, ingresando a [sav.uac.edu.co](http://sav.uac.edu.co) donde el tiempo de respuesta será de 15 días hábiles.
- Las denuncias por actos de corrupción que reciba la Universidad deben ser revisadas en primera instancia por Talento Humano para realizar las investigaciones pertinentes.
- Las investigaciones disciplinarias se llevarán a cabo conforme a lo establecido en el artículo 112 del Reglamento Estudiantil.
- Es responsabilidad de cualquier Facultad, área o dependencia que reciba una PQRS gestionar el ingreso de esta en el Servicio de Atención Virtual a través del Administrador SAV o ingresarla en la página web [sav.uac.edu.co](http://sav.uac.edu.co)
- La Dirección de Talento Humano debe adelantar las investigaciones en caso de:
  - ✓ Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley
  - ✓ PQRS contra los empleados de la Universidad. Para los casos de docentes se efectúa en conjunto con la Vicerrectoría académica.
- La Vicerrectoría Académica debe adelantar las investigaciones en casos de:
  - ✓ PQRS referentes a los docentes (Comportamiento inadecuado del docente, inasistencias a las clases, entre otros).
  - ✓ PQRS referentes al plan de estudio
  - ✓ PQRS referentes a las notas


 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

- Secretaría General debe adelantar las investigaciones en casos de:
  - ✓ PQRS referente a los estudiantes (plagio o alteración de documentos, comportamiento inadecuado, entre otros). Para los casos de estudiantes que involucren a un docente son investigados en conjunto con Vicerrectoría Académica y los casos de acosos, derechos de petición participara en las investigaciones la Dirección Jurídica y Talento Humano.
- El administrador del SAV vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Universidad. Sobre este aspecto, rinde un informe anual en el marco de la Revisión por la Dirección.
- Ningún funcionario puede negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

### 5.1.1 Tipología de Quejas

- **Referente al estado de la infraestructura:** A través de esta opción se reciben las manifestaciones de inconformismos referentes a daños/deterioro en la infraestructura, mal funcionamiento o daños del aire acondicionado, entre otros. Para estos casos se gestiona el requerimiento con el Jefe de Infraestructura y Servicios Generales.
- **Referente al personal administrativo:** Para los casos en los que se presente inconformidad por el trato recibido por parte de algún funcionario de la Universidad. Para esta tipología se notifica al jefe directo, jefe de la dependencia a la que se encuentre adscrito el empleado implicado y a la Dirección de Talento Humano.
- **Referente al plan de estudios:** Para los casos en los que se presenta inconformidad con el contenido y/o cumplimiento del plan de estudio o con el cambio de este sin previo aviso, entre otros casos. Estos requerimientos son gestionados con la Vicerrectoría Académica, el Decano y el Director del programa.
- **Referente a la prestación del servicio:** Para los casos en los que se presenta inconformidad con algún proceso de la Universidad, referente a tiempo de respuesta, atención al cliente o dificultad para contactarse con la Institución. Estos casos se gestionan con el jefe del área objeto de la queja y la Dirección de Talento Humano en segunda instancia cuando la queja sea reiterativa.
- **Referente a un estudiante:** a través de esta opción se reciben las manifestaciones de inconformidad referente a comportamientos indebidos o faltas de respeto hacia los docentes, estudiantes y funcionarios. Para la gestión de este requerimiento se notifica a Secretaría General, Vicerrectoría Académica y Talento Humano al personal involucrado.
- **Referente a un docente:** a través de esta opción se pueden recibir los siguientes casos:
  - Referente a los aspectos académicos, como lo son demoras o inconformidad en la calificación, inconformidad con la metodología utilizada por el docente, entre otras.

Para estos casos se le notifica a la Vicerrectoría Académica, al Decano y a la Dirección del programa al que pertenezca el solicitante. En todos los casos el Director del programa debe reunirse con el docente para tratar lo relacionado con la queja y en los casos en los que el docente objeto de queja, se encuentre adscrito a otro Programa o Departamento, el Director de programa debe citar al docente y programa su jefe directo.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

Así mismo se cita al quejoso para la verificación de los hechos que originaron la Queja. Las reuniones sostenidas deben quedar soportadas en actas de reunión.

- Referente al comportamiento del docente, como lo son irrespeto por parte del docente, acoso estudiantil. Para estos casos se notifica a la Vicerrectoría Académica, Talento Humano y Jurídica; se incluye en estas notificaciones a Secretaría General en los casos en los que se encuentre involucrado un estudiante.

### 5.1.2 Tipología de Sugerencias:

- **Referente al estado de la infraestructura:** mediante esta opción se pueden radicar las sugerencias referentes al uso de las zonas comunes, aires acondicionados, puertas, entre otros. Esta tipología es dirigida al Jefe de infraestructura y servicios generales.
- **Referente al personal administrativo:** a través de esta tipología se reciben las recomendaciones respecto al desempeño y/o atención de uno o más funcionarios. Estas son remitidas al jefe directo del empleado y al jefe del área al que este pertenezca.
- **Referente al plan de estudios:** Mediante esta opción se reciben las sugerencias respecto al contenido, cumplimiento y/o ejecución del plan de estudios (syllabus) de alguna asignatura. Estas se envían a la Vicerrectoría Académica, al Director de Programa y al Decano de la Facultad.
- **Referente a la prestación del servicio:** En estos casos se reciben las consideraciones de mejora respecto a los procesos y trámites que se llevan a cabo en la institución. Estas son remitidas al jefe del área implicada en la sugerencia.
- **Referente a un Docente:** mediante esta opción se reciben las sugerencias y recomendaciones para los casos en que se considere que uno o más docentes, deben mejorar su metodología y/o comportamiento. Se remite a Vicerrectoría Académica, al Director de Programa y al Decano de la Facultad.


### 5.1.3 Tipología de Felicitaciones

- **Referente al estado de la infraestructura:** mediante esta opción se reciben las felicitaciones por el estado de la infraestructura. Estas son dirigidas al Jefe de infraestructura y servicios generales.
- **Referente al personal administrativo:** a través de esta tipología se pueden registrar las felicitaciones por la atención y la labor prestada de uno o más funcionarios de la institución. Estas son remitidas al jefe directo del empleado y al jefe del área al que este pertenezca.
- **Referente al plan de estudios:** Para los casos que se requiera registrar una felicitación por el contenido, cumplimiento y/o ejecución del plan de estudios se emplea esta opción. Esta tipología de felicitaciones se envía a la Vicerrectoría Académica, al Director de Programa y al Decano de la Facultad.
- **Referente a la prestación del servicio:** mediante esta opción se registra las felicitaciones por el servicio recibido en cualquiera de las áreas de la institución. Estas son remitidas al jefe del área implicada.
- **Referente a un Docente:** a través de esta tipología se reciben las exaltaciones que tiene un usuario referente a la labor de uno o más docentes de la institución. Se remite a Vicerrectoría Académica, al Director de Programa y al Decano de la Facultad.

### 5.1.4 Referente a las Consultas

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.  
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

En esta opción el usuario registra las consultas que están tipificadas por las Unidades institucionales, las cuales son remitidas al área o unidad encargada de darle respuesta.

### 5.1.5 Referente a las Solicitudes

En estas opciones se registran las Solicitudes de servicios a las unidades de la Institución, para estos casos es responsabilidad de los líderes de las unidades en mención gestionar la solicitud de la tipología en el SAV, los cuales deben estar alineados con los procedimientos institucionales. La recepción y gestión de las solicitudes es responsabilidad de la persona designada para darle trámite al requerimiento por parte del Líder de la Unidad.

## 5.2 DESCRIPCIÓN POR FASES – GESTIÓN DE LAS FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS/RECLAMOS, Y/O SOLICITUDES/CONSULTAS.

**1. Recepción:** las partes interesadas, tanto internas como externas, una vez tenga la necesidad de manifestarle a la institución una felicitación, sugerencia o queja/reclamo, así como solicitudes/consultas pueden realizar el trámite a través de los canales de recepción habilitados: recepción presencial (tangible), virtual y/o telefónico.

De forma presencial pueden ser entregados en Bienestar Institucional, las Facultades, Talento Humano, Secretaría General, PACE y en la Recepción de la Universidad. Cuando sean recibidas de manera presencial o telefónica, el funcionario **debe** acceder al Servicio de Atención Virtual (SAV), mediante la dirección web **sav.uac.edu.co** con el fin de que le sean asignadas a un número de identificación para su posterior trazabilidad. Después de registradas estas son recibidas por el Administrador SAV quien teniendo en cuenta la tipología notifica a los funcionarios responsables de la gestión de la solicitud.


De forma virtual, la felicitación, sugerencia o queja/reclamo, así como solicitudes/consultas, puede ser ingresada a través de la página web de la Universidad a través del Servicio de Atención Virtual (SAV), mediante la dirección web **sav.uac.edu.co**

### Nota 1:

**A.** Es obligatorio que todas las manifestaciones reseñadas en este procedimiento ingresen al Servicio de Atención Virtual (SAV), para monitorear la recepción, gestión, respuesta, seguimiento y cierre de las diferentes expresiones y/ manifestaciones de las partes interesadas.

**B.** Es responsabilidad de todos los funcionarios direccionar a los usuarios hacia los canales de recepción habilitados, para garantizar que sean atendidas las solicitudes/consultas, felicitaciones, sugerencias y quejas/reclamos. La gestión de requerimientos por área se realiza según la tipología del mismo, conforme lo descrito en el numeral 5.1.

**C.** En los casos de Solicitudes, es responsabilidad de los líderes de las unidades en mención designar el rol de agente a un funcionario de su unidad, así como por supervisión y revisión del desempeño de los mismos en cuanto al cumplimiento de este procedimiento. Para ello se comunica al Administrador SAV, quien envía notificación a la Dirección de Tecnología de

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

Información para activar su rol en el aplicativo. En caso de que el funcionario designado por cualquier motivo no pueda desarrollar las responsabilidades detalladas en el presente procedimiento, el líder de su unidad debe informar al Administrador SAV el nombre del nuevo responsable, con el fin de informar a Dirección TI quien realizará los cambios respectivos

**D.** Son responsabilidades del rol de agente: la gestión, seguimiento y cierre de las solicitudes directas. Para Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y Consultas son responsabilidad del Administrador SAV.

**E.** Para los casos categorizados como Solicitudes, cada dependencia determina las características del servicio. La Dirección de Planeación realiza el filtro evaluando los casos a cargar en el aplicativo frente a los procedimientos del Sistema de Gestión y los informa al Administrador SAV.

**2. Gestión:** Una vez cargada la solicitud, consulta, felicitación, sugerencia y/o queja/reclamo, en el SAV, el agente/Administrador SAV realiza el análisis de esta, mediante el cual se determina:

- Si la expresión/ manifestación se encuentra clasificada de manera correcta, es decir, catalogada como queja/reclamo, felicitación o sugerencia. Para todos los casos tener en cuenta en los que sea necesario categorizar como "solicitud/consulta".
- Si la expresión/manifestación fue realizada en la categoría de casos correcta (infraestructura, personal administrativo, docente, plan de estudios, estudiantes o prestación de servicios).
- El área responsable para dar respuesta de acuerdo a la expresión/manifestación realizada.

Para cada una de las situaciones que lo ameriten, el agente es el encargado de realizar la recategorización en el SAV.


Una vez realizada, de ser necesario, la recategorización y de determinar el área responsable para su respuesta, el Administrador SAV remite por medio del correo electrónico institucional el caso al líder de la unidad académica y/o administrativa asignada, quien es responsable realizar la investigación. Así mismo se notifica por el aplicativo al interesado sobre el cambio de categoría.

**Nota 2:**

**A.** En los casos en los que la recategorización implique modificación de felicitación, sugerencia y/o reclamo a consulta/solicitud, tener en cuenta que los tiempos y pasos a seguir de cada una están sujetos a lo establecido por la unidad académica y/o administrativa en sus procedimientos.

**B.** Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos, acuerdos y/o decretos de la UAC, así como aquellas tendientes a obtener copia de los



 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

documentos que reposen en el mismo y/o sobre tratamiento de datos, deben tramitarse según lo establecido en la normatividad vigente.

**C.** Se puede rechazar la solicitud, consulta, felicitación, sugerencia y/o queja/reclamo toda vez que esta sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante, así mismo en aquellos casos en los que se pueda comprobar suplantación de identidad o uso de una no existente. En estos casos, el agente debe indicar en el aplicativo el motivo y debe remitir la respuesta determinada por la Universidad al remitente.

**D.** Si se formulan varios casos sobre asuntos iguales o similares, se procede a remitirlas a la dependencia competente y a atender el trámite de una sola de ellas, de acuerdo con su naturaleza. Una vez realizado esto, las actuaciones se tramitan conjuntamente, y se comunican a los interesados.

**3. Respuesta:** Los líderes de unidades académicas y/o administrativas determinan las acciones a ejecutar frente al caso y designa, de considerarlo necesario, a un integrante de su unidad para realizar la investigación del caso. Posterior a la investigación realizada la unidad encargada de dar solución, el líder recopila y verifica la información y evidencias necesarias, determinando las acciones y aprobando la repuesta.

Para los casos que no hayan ingresado virtualmente, la respuesta se notifica a la dirección física y/o de correo relacionada por el usuario. De igual manera esta de forma permanente en el servicio de consulta SAV, para lo cual se requiere el ticket de consulta.

Una vez definida, y con el fin de reflejar una adecuada imagen institucional y garantizar uniformidad en los aspectos generales de la institución frente a quejas/reclamos, sugerencias y felicitaciones, las respuestas se realizan mediante el formato **Respuesta expresiones y/o manifestaciones partes interesadas**.

Posteriormente el líder de la unidad académica y/o administrativa envía la respuesta al Administrador SAV junto con los soportes de la investigación realizada y las acciones ejecutadas mediante el correo electrónico institucional, para lo cual la unidad encargada tendrá 8 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud para dar respuesta por correo al Administrador SAV.

**Nota 3:**

**A.** La respuesta, debe ser radicada en el aplicativo SAV en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de recibo o ingreso en el aplicativo para cada una de las tipologías.

Cuando no fuese posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a su vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, la cual bajo ningún motivo puede superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

**B.** Todas las expresiones y/o manifestaciones deben ser tratadas de forma imparcial y objetiva, de manera que se garantice la confidencialidad de cada aspecto y componente del procedimiento.

**C.** En el curso del trámite se puede solicitar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones pueden ser a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.

**D.** Respecto de casos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**4. Seguimiento:** El Administrador SAV efectúa el seguimiento y trazabilidad a cada uno de los casos presentados, en este sentido, luego de realizar el envío de la expresión y/o manifestación indaga de manera periódica el estado de la misma, recordando el tiempo límite para dar respuesta.


Al ser recepcionada la respuesta enviada por el líder de la unidad académica y/o administrativa, el Administrador SAV debe constatar que esta corresponda y sea consecuente con la situación establecida en un principio, así mismo que este conforme a lo establecido en este procedimiento en cuanto a la estructura y uso del formato **Respuesta felicitaciones, sugerencias y/o quejas partes interesadas**.

Por otro lado, de manera **semestral** el Administrador SAV remite a la Dirección de Planeación y Vicerrectoría Académica el análisis estadístico del aplicativo SAV, discriminando cada una de las categorías y tiempos de respuesta. Así mismo determina el cumplimiento del presente procedimiento con el fin de tomar acciones y realizar los informes necesarios.

**5. Cierre:** Luego de revisar la respuesta y que esta cumpla con los estándares establecidos, el Administrador SAV copia la respuesta (otorgada por el líder de la unidad académica y/o administrativa responsable) al aplicativo SAV, el cual de manera automática envía mensaje a la parte interesada, en donde se indique que su caso ha modificado su estado a "terminado" y que puede calificar la atención prestada. El usuario procede a calificar la atención culminando el servicio. Si el interesado no se encuentra conforme con la respuesta, puede solicitar revisión, ingresando nuevamente al aplicativo y cargando el caso indicando el consecutivo del caso conexo, este expone en el aplicativo sus razones, las cuales se valoran por parte del agente en caso se considere procedente se ejecuta nuevamente el procedimiento desde el punto **2. Gestión**.

**Nota 4:**

**A.** La revisión/reabrir caso es usada por el interesado, cuando este considere que la contestación otorgada por la institución no da respuesta explícita a lo inicialmente expresado. Se indica este derecho al interesado en la respuesta final del caso.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

**B.** La respuesta y evidencia de los casos son resguardadas de manera electrónica en un punto de acceso único que facilite el seguimiento general de todas las situaciones recibidas, para ello se genera una carpeta para cada tipología almacenada en OneDrive de Servicio a Atención Virtual en donde se pueden conseguir las evidencias con el consecutivo asignado al caso por el aplicativo SAV; el punto de acceso y su administración está a cargo Administrador SAV. Los documentos para resguardar son:

- a. Correo electrónico de notificación a los diferentes líderes de unidades académicas y/o administrativas.
- b. Correos electrónicos de seguimiento a los diferentes líderes de unidades académicas y/o administrativas.
- c. Correo electrónico de respuesta de los diferentes líderes de unidades académicas y/o administrativas.
- d. Evidencias de la investigación y resolución del caso enviadas por los diferentes líderes de unidades académicas y/o administrativas.
- e. Formato Respuesta expresiones y/o manifestaciones partes interesadas.


**C.** La falta de atención a las solicitudes/consultas, expresiones y/o manifestaciones (felicitaciones, sugerencias y quejas/reclamos) de que trata este procedimiento, y la de los términos para resolver o contestar, constituyen motivo para iniciar por la parte de la Institución acciones que logren establecer las causales del incumplimiento, así como establecer las correcciones a las que haya lugar, ya sea de carácter procedimental y/o disciplinar.

**D.** Los interesados pueden desistir en cualquier tiempo de sus casos, pero los funcionarios de la UAC pueden continuar o reabrir de oficio la investigación si así lo consideran necesario; de ser así, el resultado de la investigación y acciones a las que haya lugar y los resultados de estas se resguardan en la carpeta estipulada para tal fin, sin ser necesario la comunicación/respuesta final al interesado. En estos casos el agente da por cerrado la atención por medio del SAV.

**6. Revisión por la dirección:** en la revisión por la dirección se evalúa las oportunidades de mejora, corregir deficiencias en los servicios y en los procesos que puedan originar diferentes expresiones y/o manifestaciones de las partes interesadas.

### 5.3 DESCRIPCIÓN POR FASES – GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

**1. Presentación y radicación de peticiones.** Los derechos de petición pueden presentarse de manera verbal o escrita. En el caso de presentarse verbalmente, debe quedar constancia de esta, o por escrito, a través del diligenciamiento del “Formato para

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

interponer Derecho de petición” o mediante el documento escrito que emita el peticionario y ser radicada en la recepción de la Universidad.

En la recepción se recibe el documento, se ingresa al Servicio de Atención Virtual (SAV), mediante la dirección web sav.uac.edu.co en el apartado Radicar Derechos de Petición y diligenciar los campos, indicando en el cuadro “A continuación detalle su caso” la siguiente información:

- ✓ Designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia o de correo electrónico o el número de teléfono donde contactarlo.
- ✓ El objeto de la petición
- ✓ Si va o no acompañado de documentos.

Finalmente, en el recuadro “Documentos de Soporte” adjuntar la documentación que acompaña el derecho de petición.

Al usuario que entrega el derecho se le firma el recibido con el radicado que arroja el sistema y el número de ticket para que pueda consultar el estado del trámite.

En caso de no poder hacerse de forma inmediata, recepción tendrá máximo 24 horas para subir la información al sistema SAV para que quede reportada en la oficina jurídica, excepto tutelas y notificaciones judiciales que deben enviarse inmediatamente por el medio más expedito y el mismo día a la dirección jurídica para su recibo.

Para cualquier caso, cuando una petición no se acompañe de documentos e información soporte, el agente de recepción deberá indicar al peticionario los que faltan y dejarlo por escrito junto al sello de radicación.


**Nota 5:**

A. En caso de que la petición sea enviada a través de correo electrónico, correo certificado o a través de la plataforma virtual, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

B. El correo para notificaciones judiciales, tutelas y derechos de petición de la Universidad Autónoma del Caribe es: [direccion.juridica@uac.edu.co](mailto:direccion.juridica@uac.edu.co).

C. La dirección única para notificaciones judiciales, tutelas y derechos de petición de la Universidad Autónoma del Caribe es Calle 90 No. 46-112.

D. En caso de remitir el Derecho de Petición por la plataforma WEB, el Usuario puede ingresar al Servicio de Atención Virtual (SAV), mediante la dirección web sav.uac.edu.co en

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

la opción **Derechos de Petición** y diligenciar los campos, indicando en el cuadro “A continuación detalle su caso” la siguiente información:

1. Designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia o de correo electrónico o el número de teléfono donde contactarlo.
3. El objeto de la petición
4. Relación de los documentos soportes del Derecho de Petición

Finalmente, en el recuadro “Documentos de Soporte” adjuntar la documentación que acompaña el derecho de petición y dar enviar. El sistema arroja el código de radicación y el número de ticket para que pueda consultar el estado del trámite.

**2. Trámite Interno.** Una vez recibido el Derecho de Petición por parte del Administrador SAV o la Dirección Jurídica, verifica el cumplimiento de los requisitos que sean necesarios para resolverlo y solicitará la información requerida a quien tiene la competencia para atenderla.


Las solicitudes recibidas por SAV, son trasladadas a la dependencia competente, y a la Dirección Jurídica dentro de los 2 días hábiles siguiente a su recepción, en estos casos la dependencia competente en un plazo de 5 días hábiles, deberá remitir a la Dirección jurídica la información o soportes a los que haya lugar, con la finalidad que Jurídica cuente con los tiempos para proyectar la respuesta y enviarla en los término que establece la ley.

Si en la verificación de cumplimiento de los requisitos se evidencia el incumplimiento de alguno de ellos, o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, la Dirección Jurídica o la dependencia competente según el caso, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, so pena de considerarse desistida la petición en los términos de ley.

Este requerimiento interrumpirá los plazos establecidos para que la Universidad decida sobre la petición. El plazo para contestar la petición se reiniciará a partir de la fecha en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento.

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:

1. 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

 <p>UNIVERSIDAD <b>AUTÓNOMA</b> DEL CARIBE</p>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2

2. 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.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la dependencia 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.

3. **Respuesta.** La respuesta se notifica a la dirección física y/o de correo relacionada por el petionario. De igual manera estará de forma permanente en el servicio de consulta SAV, para lo cual se requiere el ticket de consulta.

4. **Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados pueden desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

5. **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la dependencia podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.


6. **Respuesta a peticiones anónimas:** Cuando se presenten peticiones, quejas o reclamos anónimos no podrán ser divulgados las respuestas por la protección de la información.

7. **Información con reserva legal:** La Universidad Autónoma del Caribe solo podrá negar la consulta de la información que legal o estatutariamente tenga el carácter de reservado o que lesione intereses de terceros y se notificará al petionario en los términos del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

## 6. REFERENTES NORMATIVOS

- Norma NTC ISO 9001-2015
- Artículo 23 y 74. Constitución Política de Colombia
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		SG-EI-PR-03
			Versión 10
			17/12/2020
	Elaborado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acuerdo 006-01 Por el cual se adopta el Reglamento Estudiantil de la Universidad Autónoma del Caribe.

## 7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
SG-EI-PR-03-03	Respuesta de felicitaciones, sugerencias y/o quejas partes interesadas	Electrónico	Restringido	Carpeta Electrónica SAV	Profesional Administrativo de Secretaría General	Permanente	
N/A	Informe SAV	Electrónico	Restringido	Carpeta Electrónica SAV	Profesional Administrativo de Secretaría General	Permanente	
SG-EI-PR-03-04	Formato Derecho de Petición	Electrónico	Restringido	Carpeta Electrónica SAV	Profesional Administrativo de Secretaría General	Permanente	