

# Política PQRSD

Fundación De Educación Superior San José

## 1. Introducción

En La Fundación de Educación Superior San José con el fin de mejorar nuestros servicios y procesos pone a disposición los canales de atención académicos para poder generar: peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias; realiza el reconocimiento de toda la comunidad educativa como un eje fundamental del su principio en la formación de profesionales íntegros lo cual conlleva a definir al estudiante como protagonista de su proceso de formación mediante su proceso académico realizado.

Con esta visión se promueve generar la perspectiva crítica de la realidad con una disposición orientada a la solución de problemas, así como un compromiso responsable de la institución hacia la generación de estrategias que resuelvan los mismos, la sociedad tiene la necesidad de generar espacios enfocados hacia el derecho y ser partícipes de ello para expresar pensamientos, sugerencias y opiniones. El Ministerio de Educación Nacional (MEN) determina que las instituciones de educación superior deben propiciar el establecimiento de canales la expresión de estas, por ello se establece la solicitud de (PQRSD).

Con esto queremos lograr que toda la comunidad se vea beneficiada y así poder expresar sus ideas o propuestas referentes a programas formativos y educativos que se van desarrollando, así brindando mejoras en los servicios que se prestan continuamente.

## 2. Objetivo

Implementar el desarrollo de la plataforma académica Q10 para que cada uno de los integrantes de la comunidad académica en la Fundación de Educación Superior San José realice el trámite de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Con lo anterior se busca mantener la mejora continua en los procesos de autogestión.

## 3. Alcance

Aplica para todo proceso y/o desarrollo académico que realice la Fundación de Educación Superior San José dado el servicio de formación educativa cualquier persona que desee tomarlo podrá realizar la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## 4. Marco legal

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. (Funcion Publica , s.f.)

Artículo 14. De la ley 1755 del 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (Funcion Publica , s.f.)

Artículo 21 de la ley 1755 del 2015. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. (Funcion Publica , s.f.)

Artículo 23 de la ley 1755 de 2015. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Funcion Publica , s.f.)

Acuerdo 120 del 24 de septiembre 2018, Capitulo IX de los deberes y derechos de los estudiantes, Reglamento Estudiantil FESSANJOSE. (FESSANJOSE, s.f.)

Decreto 1330 de julio 25 de 2019, Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación (<https://www.mineducacion.gov.co/>)

Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012

Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. (Funcion Publica , s.f.)

## Definiciones

- **Queja:** Cualquier expresión de insatisfacción con el proceder o el comportamiento de los funcionarios e integrantes de la institución, el desarrollo de tramites o la prestación de servicios. La universidad debe dar respuesta en los tiempos establecidos.
- **Sugerencia:** Es la indicación que se realiza con el fin de plantear mejoras de un proceso en la institución.
- **Derecho de petición:** Ayuda a realizar solicitudes de manera respetuosa a la institución o a áreas específicas y ser contestadas en el menor tiempo posible.
- **Usuario:** Persona o entidad que usara algún servicio prestado en la institución.
- **Reclamo:** Es una forma de exigirle a la institución que se corrija la forma que en que se está prestando un servicio y que impide la mejora en su calidad, esta puede ser una expresión verbal, escrita o electrónica. La Universidad debe dar respuesta en los tiempos establecidos.
- **Petición:** Es el derecho que tiene cualquier individuo para solicitar ante la Fundación de Educación Superior San José por alguna razón de interés general o interés particular, requerimientos de información y obtener respuesta de dicho requerimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento de PQRSD.

## 5. Medios de Atención a PQRSD

1.1 **Virtual:** La Fundación de Educación superior San José establece su página web principal de la universidad [WWW.USANJOSE.EDU.CO](http://WWW.USANJOSE.EDU.CO) como uno de los canales principales en el módulo (solicitudes estudiantiles - tipo de solicitud - peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias).

1.2 **Atención Académica FESSANJOSE:** A disposición de la comunidad en la fundación de Educación Superior San José un equipo de trabajo capacitado para brindar el seguimiento oportuno a cualquier petición y/o queja realizada por cada uno de los estudiantes durante su proceso formativo así teniendo como objetivo brindar apoyo para la atención de las mismas en el menor tiempo posible y puntualmente en los requerimientos por el estudiante.

1.3 . **Atención Telefónica:** La Fundación de Educación Superior San José cuenta con una línea telefónica 3470000, en la cual se le dará la información requerida tanto para realizar el proceso de la PQRSD como para responder cualquier inquietud en la cual se proporcione la atención plena y de satisfacción al cumplimiento del requerimiento planteado en el momento.

1.4 Líneas de atención WhatsApp: La Fundación de Educación Superior San José realiza la implementación del canal, teniendo en cuenta que:

- **Accesibilidad y comodidad:** WhatsApp es una de las aplicaciones de mensajería más utilizadas en el mundo, lo que hace que sea conveniente para estudiantes, profesores y personal administrativo comunicarse de manera rápida y sencilla.
- **Atención personalizada:** Permite una comunicación directa y personal entre la institución y los estudiantes/profesores/administrativos. Esto facilita la resolución de dudas, consultas académicas, información sobre trámites, entre otros temas, de manera más cercana y rápida.
- **Rapidez en la respuesta:** A través de WhatsApp, es posible proporcionar respuestas inmediatas o en un tiempo muy corto, lo que mejora la experiencia del usuario y reduce la espera para obtener información relevante.

## 7. Niveles de servicio

### Primer Nivel

Responde a la atención que se brinda a cada una de las solicitudes presentadas por los estudiantes, las cuales pueden ser atendidas directamente con cada área responsable del proceso. De igual manera se relaciona a la recepción y entrega de la información por parte de FESSANJOSE sobre las normas y procedimientos vigentes para cada PQRSD.

### Segundo Nivel

Incluye la atención prestada a las solicitudes que necesiten un análisis legal al momento de brindar una respuesta por parte de FESSANJOSE, de acuerdo a la normatividad vigente para la PQRSD y asegurarse de que cumpla con los plazos establecidos para dar respuesta.

## 8. Niveles de atención

Para consultas o solicitudes, primero se debe tener en cuenta que la PQRS es un mecanismo de atención de segundo orden cuando el usuario ya ha realizado el trámite y ha recibido la atención por parte de la FESSASNJOSE en el área que requiera ser resultado su consulta. El único caso excepcional en el que no debe haber un historial de solicitudes para una solicitud es cuando el usuario presenta esto como un 'derecho de solicitud', en este caso se toma directamente al nivel de atención 3, que es PQRD. A continuación, se presenta la atención al proceso de peticiones, quejas, reclamos y se traslada a al área encargada de resolver la petición.

### 8.1 Primero nivel - información

El equipo de la FESSASNJOSE brinda información de tramites y servicios remitiendo al usuario al área correspondiente de ampliar información según lo requiera.

### 8.2 Segundo nivel - Tramite o servicio

El usuario realiza el trámite y recibe respuesta a su solicitud en el tiempo establecido para dar respuesta por parte del área correspondiente en un tiempo no mayor a 15 días hábiles calendario.

### 8.3 Tercer nivel – PQRSD

En este nivel se verifica que el usuario ya inicio un trámite y se le presto un servicio en cuanto a su solicitud y de esta manera se orienta para que radique su PQRS a través de los canales de atención establecidos adjuntando cada una de las respuestas y pruebas de su solicitud, una vez ya verificado que el proceso este iniciado se procede a dar respuesta a su PQRS, si de lo contrario aún no ha iniciado ningún proceso de solicitud se le orientara para que realice su solicitud según corresponda.

## 9. Consideraciones

- Para presentar una solicitud ante la Fundación de Educación Superior San José, los usuarios y estudiantes deben hacer uso de los canales establecidos por la institución. En caso de que la información proporcionada no sea clara, la solicitud será devuelta al solicitante para que realice las correcciones necesarias.
- Una vez validada la información, la solicitud será clasificada como académica, financiera o una PQRSD. Es importante tener en cuenta que los tiempos de respuesta son cruciales en el proceso de atención al usuario, por lo que se recomienda utilizar los canales de atención para obtener información al respecto.
- El equipo de académicos encargado de la atención al usuario debe tener conocimiento de todos los servicios y procesos que se ofrecen en la Fundación, para poder brindar información precisa y determinar si es necesaria la presentación de una PQRSD.
- En caso de ser necesario presentar una PQRSD, se recomienda adjuntar documentación que ayude a validar la información proporcionada y agilizar el proceso de atención. La Fundación está comprometido



## 10.Estructura.

Al procesar una PQRS, se recomienda seguir una estructura que permita gestionar adecuadamente la solicitud y ofrecer una respuesta satisfactoria al usuario.

- **Recepción de la solicitud:** Se recibirá la PQRS y se verificará que cumple con los requisitos establecidos en la política de PQRS de la universidad. Si la PQRS cumple con los requisitos, se procederá a su análisis.
- **Clasificación de la solicitud:** Se identificará si la PQRS es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. Esta clasificación es importante para definir el proceso a seguir y los tiempos de respuesta.
- **Análisis de la solicitud:** Se realizará una revisión detallada de la PQRS y se analizará la información proporcionada por el solicitante. Se verificará si la solicitud es clara y suficiente para tomar las medidas necesarias y se evaluará si se requiere información adicional.
- **Derivación de la solicitud:** Se derivará la PQRS al área o persona responsable de darle solución, si es necesario. Esta derivación puede incluir el envío de la PQRS a diferentes áreas o personas según la naturaleza de la solicitud.
- **Respuesta al solicitante:** Se dará respuesta al solicitante informándole sobre las acciones tomadas y los tiempos de respuesta. Es importante que la respuesta sea clara, precisa y oportuna.
- **Análisis de las causas:** Se analizarán las causas que dieron origen a la PQRS y se buscarán soluciones para evitar que se repitan en el futuro.
- **Seguimiento:** Se realizará un seguimiento a la PQRS para verificar que la solución propuesta haya sido efectiva y que el solicitante esté satisfecho con la respuesta recibida. Si es necesario, se tomarán medidas adicionales para garantizar la satisfacción del usuario.

## 11.Respuestas

Cualquier tipo de respuesta que se le brinde al usuario o estudiante deberá cumplir los siguientes requisitos:

- **Claridad:** La respuesta debe ser clara, precisa y fácil de entender para el solicitante.
- **Fundamentación:** La respuesta debe estar fundamentada en hechos y normas, y no basarse en suposiciones o especulaciones.
- **Solución:** La respuesta debe ofrecer una solución efectiva y adecuada al problema planteado en la PQRS.
- **Argumentación:** La respuesta debe estar argumentada de manera lógica y coherente, y explicar los motivos de la decisión tomada.
- **Plazo:** La respuesta debe ser entregada dentro del plazo establecido en la política de PQRS de la institución.
- **Confidencialidad:** La respuesta debe garantizar la confidencialidad de los datos personales del solicitante y respetar su privacidad.
- **Empatía:** La respuesta debe demostrar empatía hacia el solicitante y comprender su punto de vista y necesidades.
- **Cortesía:** La respuesta debe ser cortés y respetuosa, independientemente de la naturaleza de la PQRS.
- **Verificación:** La respuesta debe ser verificada para asegurarse de que cumple con los requisitos establecidos en la política de PQRS.

## **12.Responsable**

La unidad administrativa responsable de la elaboración de la presente política es la Oficina de Registro y Control Académico de FESSANJOSE en cabeza de Oficina de Aseguramiento y Calidad.

El seguimiento a cada PQRS será realizado por el área encargada de dar respuesta según requerimiento.