

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el registro, asignación, seguimiento y control de cada uno de los reconocimientos, sugerencias y quejas de nuestras partes interesadas (estudiantes, profesores, administrativos, padres de familia, comunidad externa, entre otros.), a fin de dar solución y respuesta oportuna, y de lograr la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Universidad Santo Tomás.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para la gestión de reconocimientos, sugerencias y quejas recibidas en la Sede principal, Seccionales y Sede de la Universidad Santo Tomás través de la herramienta tecnológica establecida para este fin; así como para los recursos de reposición recibidos en correspondencia con los Reglamentos Estudiantiles y otros documentos. Inicia con la recepción de la RSQ o trámite académico, continúa con el seguimiento, respuesta oportuna y finaliza con gestión de recurso de reposición o implementación de acciones de mejora en caso de que se requiera.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### Líderes de procesos y responsables de áreas

- Revisar y dar respuesta a la RSQ, en un plazo máximo de 15 días hábiles, en la herramienta establecida por el SIG.
- Establecer acción correctiva y verificar las implicaciones legales, en caso de las quejas se presenten de manera recurrente o que afecten el servicio educativo y por ende la calidad de este.
- Realizar seguimiento y cierre a la acción correctiva cuando corresponda.
- Gestionar y dar respuesta a recursos de reposición interpuestos por las partes interesadas que realizan la RSQ.

### Unidad de Gestión Integral de Calidad Universitaria UGICU o quien haga sus veces en Sede Principal, Seccionales y Sede.

- Revisar y redireccionar hacia los responsables, las RSQ que se radican a través de la herramienta tecnológica establecida para este fin.
- Realizar seguimiento al envío oportuno de la respuesta/solución por parte del responsable.
- Reenviar a través de la herramienta tecnológica establecida para este fin, la respuesta dada por el responsable.
- Acompañar al proceso en la elaboración de acciones de mejora, una vez que se presente una queja recurrente.
- Redireccionar recursos de reposición a la instancia pertinente cuando sea necesario.

### Programas académicos, secretarías de división, coordinación o Dirección Académica.

- Recibir, revisar y dar respuesta a las RSQ realizadas por las partes interesadas frente a trámites académicos en correspondencia con lo establecido en el Reglamento Estudiantil de Pregrado y Posgrado.
- Dar trámite y respuesta a los recursos de reposición y apelaciones interpuestas por los estudiantes.

#### 4. DEFINICIÓN Y ABBREVIATURAS

Concepto	Definición
<b>Usuario</b>	Persona, individuo o parte interesada que realiza un reconocimiento, sugerencia, queja o solicitud a la Universidad Santo Tomás a través del aplicativo o mecanismo institucional establecido para tal fin. Ej. estudiantes, profesores, administrativos, padres de familia comunidad externa, etc.
<b>Notificación</b>	Mensaje estándar que informa a un contacto o usuario datos, totales o parciales, referente a algún tipo de solicitud o requerimiento.
<b>Queja</b>	Expresión de insatisfacción hecha a la Universidad, con respecto a sus servicios. El término "queja" puede significar también reclamación o reclamo.
<b>Reasignar</b>	Direccionar una actividad o un proceso a alguien que le pertenezca o que pueda dar un trato satisfactorio a la necesidad del requerimiento.
<b>Reconocimiento</b>	Acción de mostrarse conforme con la Universidad Santo Tomás con respecto a la prestación de sus servicios y la atención a la comunidad universitaria.
<b>Seguimiento</b>	Conjunto de acciones que se llevan a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades dispuestas para un fin específico.
<b>Servicio</b>	Conjunto de actividades llevadas a cabo por la Universidad en correspondencia con su misión, orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios o partes interesadas.
<b>Sugerencia</b>	Propuesta realizada por un usuario o parte interesada de la Universidad, orientada a mejorar un proceso o servicio.
<b>Recurso de reposición</b>	Se trata de un recurso ordinario que se abre en contra de decisiones tanto administrativas como judiciales para que estas sean evaluadas. Conforme al recurso de reposición, una decisión puede ser reformada o revocada.
<b>RSQ</b>	Corresponde a una situación presentada que puede implicar satisfacción o inconformidad por parte de un usuario.

#### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Evidencia
1	Registrar la RSQ	Usuario	<p>Acceder a la página web de la Sede principal, Seccionales o Sede a la que pertenece, ingresar al enlace destinado para la radicación de la RSQ y dar clic en "Abrir un nuevo ticket".</p> <p><b>Nota 1:</b> la apertura por primera vez de un ticket implica el registro automático del usuario.</p> <p><b>Nota 2:</b> todos los colaboradores que brinden atención a usuarios en las diferentes dependencias que hacen parte de la Sede Principal, Seccionales o Sede, deberán indicar la forma de acceso al canal web para el registro de las RSQ y en caso de usuarios con condiciones especiales, brindar el acompañamiento para realizar el registro.</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Evidencia
2	Verificar procedencia de la RQS	UGICU o quien haga sus veces en Sede Principal, Seccionales y Sede	<p>Asegurarse de que la RSQ asignada, en efecto corresponde a una situación que se ha presentado en la Sede Principal, Seccionales o Sede. Esta verificación se puede realizar en primera instancia, mediante la revisión del dominio del correo, o si se requiere, haciendo lectura de la situación que se presentó.</p> <p>A través de la consola navegación, se accede a las solicitudes que se han registrado. Una vez estando allí, seleccionar la pestaña "Tickets", y de la lista desplegable "Open", seleccionar la opción de las solicitudes que se deseen desplegar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open: muestra los casos que se encuentran abiertos.</li> <li>• Answered: muestra los casos que cuentan con una respuesta al usuario, pero que aún continúan abiertos.</li> <li>• Overdue: muestra los casos que no tiene respuesta alguna y cuyo tiempo límite para que se les dé respuesta oportuna, ha sido superado.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> la verificación debe realizarse dentro del ambiente de administrador de la aplicación establecida para la gestión de RSQ.</p> <p><b>Nota 2:</b> si la RSQ debe reasignarse, continuar con la actividad No. 3, de lo contrario continuar con la actividad No. 4.</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.
3	Transferir RSQ	UGICU o quien haga sus veces en Sede Principal, Seccionales y Sede	<p>Una vez que se haya revisado la RSQ y se haya confirmado que debe tramitarse en otra Sede o Seccional, ésta debe transferirse. La transferencia de la RSQ se realiza, a fin de dar una respuesta adecuada y oportuna al usuario, y de no afectar las métricas que se determinan en cada Sede y Seccional.</p> <p>La transferencia de la RSQ se debe realizar a través de la consola de navegación, mediante el botón "Transferir". Una vez se dé clic sobre este, se abre una ventana emergente la cual despliega una lista; de esta debe seleccionarse el Departamento (Sede/Seccional), al cual se transferirá la RSQ.</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Evidencia
4	Verificar completitud	UGICU o quien haga sus veces en Sede Principal, Seccionales y Sede	<p>Antes de remitir la RSQ al responsable de dar respuesta, se debe constatar, en la medida de lo posible, que la información registrada sea clara y cuente con lo mínimo para ser atendida de forma oportuna.</p> <p>Si la RSQ cuenta con la información completa, continuar con la actividad No. 5, de lo contrario se deberá solicitar al usuario que remita los datos faltantes. Si el usuario no envía los datos requeridos antes de 2 días hábiles, se da por cerrada la RSQ y se continua con la actividad No. 8. (ver condición general 7.1).</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.
5	Remitir RSQ	UGICU o quien haga sus veces en Sede Principal, Seccionales y Sede	<p>Reasignar la RSQ a la(s) facultad(es), dependencia(s) académica(s) o administrativa(s) responsable(s) de brindar una respuesta oportuna.</p> <p>La reasignación se realiza a través del botón "Asignar", que se encuentra en la pestaña "Tickets", una vez se haya seleccionado al menos un caso. Esta acción también se puede realizar, ingresando directamente Allí se debe seleccionar la opción "Equipo" y posteriormente de la venta emergente, seleccionar en la lista desplegable, los responsables de dar trámite a la RSQ.</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.
6	Dar respuesta	Facultades, Dependencias académicas y administrativas	<p>Dar respuesta a la RSQ recibida, dentro de los tiempos estipulados.</p> <p>La respuesta que se envíe al usuario debe ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuna (dentro de los plazos establecidos)</li> <li>• Objetiva (se apoyó en el contenido de documentos que genere, controle, consiga u obtenga y no se base en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener para brindar la respuesta)</li> <li>• Motivada (existe algún referente o justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten),</li> <li>• Actualizada (Se fundamenta en datos vigentes o recientes),</li> <li>• Veraz (su contenido es demostrable) y</li> <li>• Completa (responde a cada uno de los cuestionamientos o requerimientos de la solicitud).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Ver condición general 7.5.</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Evidencia
7	Cambiar estado de solicitud	UGICU o quien haga sus veces en Seccionales o Sedes (Asesor / Supervisor)	<p>Proceder a cambiar el estado de la RSQ a "Resuelto", una vez se haya remitido la respuesta al usuario, Tan pronto como se dé por cerrada la solicitud, el aplicativo envía automáticamente un correo al usuario, en el cual se le invita a calificar la atención recibida a través de una encuesta de satisfacción.</p> <p>Si el usuario acepta la respuesta dada, continuar con la actividad No. 8, de lo contrario regresar a la actividad No. 4.</p> <p>Nota: ver condiciones generales No. 7.8, 7.9 y 7.10.</p>	Herramienta tecnológica establecida para este fin.
8	Consolidar la información	UGICU o quien haga sus veces en Sedes y Seccionales	Consolidar la información, a fin de determinar cuáles son las métricas y estadísticas más relevantes en cuanto a la gestión de las RSQ. Lo anterior permite establecer tendencias respecto a la eficiencia dentro de los procesos, y de igual manera identificar cuellos de botella que generar estancamientos en la gestión de los procesos y reprocesos dentro de las actividades que se realizan en los mismos.	Reportes, Informes
9	Analizar la información	Dependencia o Facultad involucrada UGICU o quien haga sus veces en Sedes y Seccionales	<p>Analizar los casos que se presentan de forma recurrente o los que tengan alto impacto para el SIG, a fin de determinar la necesidad de implementar acciones de mejora.</p> <p>Si se requiere la implementación de una acción de mejora, continuar con la actividad No. 10, de lo contrario finalizar el procedimiento.</p>	Reportes, Informes
10	Elaborar acción de mejora	Dependencia o Facultad involucrada	<p>Elaborar e implementar acciones de mejora, con el fin de controlar y corregir la situación indeseada que se está presentando.</p> <p>Ver procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y De Mejora.</p>	Plan de acción

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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".

Reglamento estudiantil de pregrado.

Reglamento estudiantil de postgrados.

Reglamento disciplinario de la USTA.

## 7. CONDICIONES GENERALES

7.1. Si el caso requiere que la información se complemente por parte del usuario, se le solicitará que amplie la

misma. Si el usuario, pasados 3 días hábiles, no remite la información requerida, se dará por cerrado el caso.

7.2. Para cambiar el valor de algún atributo del caso en la consola Navegador, se actualiza la siguiente información por medio del botón "Editar":

- Fuente del ticket.
- Mesas de ayuda (caso de transferencia).
- Tipo de caso.
- Opciones de queja (tipificación).
- Campos de "Nuestra Universidad".

7.3. En el periodo de vacaciones colectivas de la Universidad, semana santa y fines de semana, no se tramitan reconocimientos, sugerencias o quejas.

7.4. Requerimientos de RSQ:

- Es indispensable que el usuario se encuentre registrado en el sistema.
- Verificar los términos en los cuales fue diligenciada la solicitud. Debe estar en un lenguaje adecuado y acorde.
- Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. En caso de no corregirse o aclararse, se cerrará la petición. En ningún caso se tramitarán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas, de acuerdo con el art. 19 Ley 1755 de 2015.

7.5. Para dar respuesta a las solicitudes se cuenta con un plazo máximo de quince días hábiles.

7.6. Una vez registrado el caso, automáticamente se enviará un mensaje estándar al contacto, informando los siguientes datos del caso:

- Número de referencia del caso.
- Link de acceso para seguimiento.

7.7. El cambio de estado de la solicitud hace parte del cierre de esta, sin embargo, el estado actualizado aparece automáticamente, cuando se sobrescribe la solicitud o es reabierta por parte del usuario.

7.8. Una vez el estado de la solicitud cambia a "resuelto", la consola envía inmediatamente y de manera automática un correo electrónico al usuario, informando que su solicitud ha sido solucionada y proporcionándole un resumen de esta.

7.9. En los documentos institucionales como reglamento estudiantil de pregrado como posgrado y el reglamento disciplinario se describen apartados donde se detalla conceptos, definiciones y políticas curriculares que, sin ser propiamente reglamentarios en sentido estricto, serán de gran utilidad informativa y orientadora para los estudiantes y demás lectores del documento.

7.10. Los trámites académicos serán realizados para salvaguardar los derechos del estudiante de acuerdo con lo estipulado en el reglamento Estudiantil de Pregrado en el artículo 7 Derechos de los estudiantes numeral 8 y "Presentar descargos, orales o escritos, cuando fuere investigado disciplinariamente".

7.11. Ejercer su derecho de defensa y de contradicción frente a las sanciones impuestas, en los plazos establecidos.

- Reglamento general de posgrados política y lineamientos  
Parágrafo 1  
Parágrafo 2
- Reglamento general disciplinario  
Artículo 93º. Fundamentos legales  
Artículo 104 Autoridades competentes para imponer sanción disciplinaria  
ARTICULO 108. Recursos.

**COPIA NO CONTROLADA**

**AUTORIZACIONES**

<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>	
<b>Nombre:</b>	Equipo multicampus Sistema Integrado de Gestión	<b>Nombre:</b>	Equipo Nacional del Sistema de Gestión Calidad	<b>Nombre:</b>	Fray Álvaro José Arango Restrepo, O. P.
			<th><b>Cargo:</b></th> <td>Rector General</td>	<b>Cargo:</b>	Rector General

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>ORIGEN DE LOS CAMBIOS</b>
01	Versión inicial.
02	Se actualiza el contenido del procedimiento de acuerdo con el funcionamiento de la plataforma a nivel multicampus y atendiendo requisitos de la ISO 21001:2019.
03	Se actualiza el contenido del procedimiento de acuerdo con los parámetros del nuevo aplicativo usado para la gestión de las RSQ.