

	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DE LA RIOJA - UNIR	SG / P-001
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	Versión: 01 noviembre de 2021

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DE LA RIOJA-UNIR

1. Objetivo General.

El objetivo general del presente protocolo es responder oportuna y eficazmente las solicitudes realizadas por personas internas o externas a la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja-UNIR, efectuadas a través de los canales dispuestos para ello, con el propósito de mejorar el proceso de atención a diferentes grupos de interés que se contacten con la institución.

2. Ámbito de aplicación.

Este protocolo aplica para los solicitantes internos o externos, que desean radicar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), relacionadas con alguno de los servicios que presta la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja-UNIR.

3. Marco legal.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho de petición.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales sobre la protección de datos personales.

4. Tipo de solicitudes.

4.1 Petición: De conformidad con la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, la Petición es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante entidades públicas y entes privados, por motivos de interés general o particular, y a obtener su pronta resolución.

4.2 Queja: Es la expresión de inconformidad o molestia que un usuario de la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja puede expresar, ante un servicio brindado o la conducta de alguno de sus colaboradores.

4.3 Reclamo: Solicitud que presenta un usuario, a la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja con el ánimo de exigir una solución frente a un posible incumplimiento o irregularidad en la prestación de un servicio.

	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DE LA RIOJA - UNIR	SG / P-001
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	Versión: 01 noviembre de 2021

4.4 Sugerencia: propuesta de mejora que puede presentar una persona sobre la calidad del servicio prestado por la institución.

5. Canales de atención de PQRS.

Los canales oficiales de atención que dispone la institución para la radicación de PQRS por parte de los solicitantes, son los siguientes:

5.1 Pagina Web: www.unir.edu.co

5.2 Correo electrónico: defensordelestudiante@unir.edu.co

5.3 Presencialmente: En la Calle 100 # 19-61, oficina 801, en la ciudad de Bogotá, D.C.

5.4. Vía telefónica: Al número (571) 516 96 59

No obstante, los solicitantes pueden radicar sus PQRS mediante canales no oficiales, como por ejemplo a través de los tutores u otras áreas académicas o administrativas. En todo caso, cuando se reciba una PQRS por alguno de estos medios, debe redireccionarse de forma inmediata a Defensor del Estudiante al correo defensordelestudiante@unir.edu.co.

Si algunas de estas áreas que recibe la PQRS tiene conocimiento previo del caso objeto de la solicitud, debe remitir con la PQRS, los soportes y/o trazabilidad de correos a Defensor del Estudiante.

Cuando la PQRS sea radicada presencialmente en la recepción, se debe recibir y trasladar la solicitud y soportes en físico, al área de Defensor del Estudiante.

Si el solicitante quiere radicar su PQRS vía telefónica, se le informará que debe enviarla por escrito al correo defensordelestudiante@unir.edu.co.

6. Lineamientos Generales.

Radicada la PQRS por parte del solicitante, para la emisión de la respuesta se deberán atender los siguientes lineamientos generales:

6.1. Registrar y Clasificar la solicitud: Cuando el área de Defensor del Estudiante recibe la solicitud debe registrarla y clasificarla según su tipología, Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, así como el motivo de la solicitud.

	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DE LA RIOJA - UNIR	SG / P-001
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	Versión: 01 noviembre de 2021

Si se trata de una Petición se debe redireccionar de forma inmediata a la Secretaría General, al correo secretariageneral@unir.edu.co .

Si se trata de una Queja, Reclamo o Sugerencia, la respuesta se tramitará directamente desde Defensor del Estudiante.

6.2 Atender la PQRS.

- De acuerdo con lo anterior, cuando se trate de peticiones, estas serán contestadas directamente por la Secretaría General, para tal fin se debe solicitar al área que conozca del caso, el insumo para dar respuesta y los soportes con que se cuente (correos, pantallazos, documentos, entre otros). Por ser una petición, el tiempo legal máximo de respuesta es de 15 días hábiles.
- Si es una Queja, Reclamo o Sugerencia, debe ser respondida por el área de Defensor del Estudiante, en un tiempo máximo de 10 días hábiles.

Para dar respuesta a los Quejas, Reclamos o Sugerencias se solicitará desde Defensor del Estudiante, el insumo al área que conozca de la situación objeto de la solicitud. El área encargada deberá entregar toda evidencia relacionada con la misma, documentos, correos, formularios, imágenes, entre otros y enviarlas a defensordelestudiante@unir.edu.co .

6.3 Enviar respuesta: Cuando se tenga la repuesta de la PQRS, se le debe notificar al solicitante a través del correo electrónico que haya informado al momento de radicar su solicitud, o al correo del cual haya sido remitida la PQRS.

- Las respuestas de las peticiones serán notificadas por la Secretaría General a la dirección de correo electrónico informada por el petionario.
- Las respuestas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias serán enviadas desde el área de Defensor del Estudiante a la dirección de correo electrónico informada por el solicitante.

7. Cerrar PQRS.

El cierre de las PQRS se realizará por Defensor del Estudiante y en este proceso se deberá completar la información de registro de la solicitud, es decir, complementar con información de la fecha y tiempos de respuesta.

	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DE LA RIOJA - UNIR	SG / P-001
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	Versión: 01

De este reporte se enviará un informe mensual a la Secretaría General, o con una periodicidad diferente cuando sea necesario por requerimiento del Ministerio de Educación Nacional.

8. Manejo de la información personal: Toda la información personal que se recolecte en virtud de la puesta en marcha del presente Protocolo se tratará de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Fundación Universitaria Internacional de La Rioja-UNIR y demás normas relacionadas.