



Bogotá, 30 de mayo de 2018

CIRCULAR 02 DE 2018

Para: Vicerrectores, secretario general, decanos y directores de departamentos académicos y administrativos
De: Rectoría
Asunto: Atención eficaz y oportuna de las PQRS

Apreciados directores, reciban un cordial saludo:

Según el artículo 4 del Acuerdo 03 de 1995, expedido por el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, todas las IES deben propiciar programas y actividades orientados a fortalecer y consolidar una comunicación interna y externa efectiva, dentro de la cual debe contemplarse el establecimiento de "canales de expresión y crítica a través de los cuales los integrantes de la comunidad puedan manifestar sus opiniones e inquietudes, sugerencias e iniciativas". Por otra parte, en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 del Congreso de Colombia, se regula el derecho fundamental de petición, es decir, la facultad que puede ejercer cualquier persona para "presentar peticiones respetuosas" y para "obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma".


Por ello, con el ánimo de que la comunidad unicentralista y externa pueda manifestar con facilidad las preguntas, reclamos e incidencias generales que no se puedan solucionar a través de los procesos institucionales establecidos para tal fin, y de responder oportunamente a las necesidades informativas y de comunicación directa que surjan en diversos momentos y escenarios, la Universidad diseñó e implementó hace varios años un sistema de atención FQRS (felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias). A fin de registrar, clasificar y dar seguimiento al grado de cumplimiento y satisfacción de los intereses de los peticionarios, nuestro sistema realiza la tramitación interna y la de las FQRS en virtud de los principios de eficacia y transparencia que nos identifican, y diseña e implementa instrumentos de comunicación preventiva que permiten dar respuesta inmediata y oportuna a preguntas y demandas frecuentes de los usuarios en diferentes canales.

Sin embargo, es importante tener presente que, de conformidad con la normativa citada, cada dependencia es responsable de dar atención y resolución de forma respetuosa, eficaz y oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realicen personas naturales o jurídicas (anónimas o no) a través de cualquier medio (entiéndase, la interacción personal con funcionario(s), llamada telefónica, call center, correo electrónico, redes sociales, entre otros). En este sentido, cualquier solicitud respetuosa presentada de forma verbal o escrita, por motivos de interés general o particular, debe ser atendida como un derecho de petición; esto quiere decir que deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su ingreso para evitar que se presenten acciones de tutela contra la Institución por omisión del derecho solicitado.

Por este motivo me permito resaltar la importancia de que cada área de la Universidad tenga claridad sobre los tiempos y procedimientos exigidos para dar tratamiento a las distintas modalidades de peticiones, y que cuente con la trazabilidad del proceso asignado a cada requerimiento desde su recepción hasta su respectiva resolución. Para ello, es indispensable que tomemos conciencia sobre la responsabilidad de atender las solicitudes de los usuarios a través de cualquier canal comunicativo, y en particular, de prestar atención a aquellas que se realicen mediante las redes sociales administradas por cada dependencia, alternas a las cuentas institucionales de la Universidad.

En razón de todo lo anterior, los invito a consultar en profundidad las disposiciones legales asociadas a este tema, que merecen observancia y gestión oportuna de nuestra parte, dado que este representa un asunto fundamental para los procesos de inspección y vigilancia de la educación superior adelantados por el MEN. Recuerden que las PQRS no solo constituye una herramienta gerencial para el control y vigilancia de los servicios ofertados por la Universidad, sino un espacio de comunicación bidireccional y de participación colectiva que nos permite trabajar en procura del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos institucionales, y, por consiguiente, nos permite dar alcance a los derroteros trazados en nuestro Proyecto Educativo.

Cordialmente,


Rafael Santos Calderón
 Rector
 Universidad Central

Universidad Central NIT 800.034.766.1

SEDE CENTRO
 Calle 21 n° 4-40
 PBX: 323 98 68
 Bogotá, Colombia


www.ucentral.edu.co
 Vigilancia Institucional

SEDE NORTE
 Calle 75 n° 14-03
 PBX: 326 68 20
 Bogotá, Colombia