

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – IÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V03
		FECHA: 09/09/2016

1. OBJETIVO

Definir los criterios y procedimientos para la atención y gestión eficaz de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, beneficiarios y/o clientes del INFOTEP Ciénaga, de tal forma que se pueda responderlas de manera oportuna y adecuada para el mejoramiento del servicio de la institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y termina con la resolución de éstas por parte de la Institución; aplica a la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias que se presenten por parte de los usuarios, beneficiarios y/o clientes del INFOTEP - Ciénaga durante la prestación de los servicios.

3. RESPONSABLE

El responsable de su correcta aplicación es el Líder de Calidad

4. DEFINICIONES

4.1 QUEJA

Cualquier situación indeseable, manifestada por los usuarios/beneficiarios/clientes vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, relacionada con una inconformidad con respecto al incumplimiento de las características o requisitos del servicio, generando insatisfacción a los usuarios/beneficiarios/clientes con respecto al servicio.

4.2 RECLAMO

Situación indeseable, manifestada por los usuarios/beneficiarios/clientes vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a la inadecuada atención por parte del personal de la institución.

4.3 SUGERENCIA

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: CAMILO CASTRO STAND

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – IÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V03
		FECHA: 09/09/2016

Situación, manifestada por el usuario/beneficiario/cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a una mejora, retroalimentación o modificación dentro de la organización.

4.4 ACCIÓN CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.5 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

4.6 TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

La acción emprendida respecto al incumplimiento de un requisito no conforme, con el propósito de convertirlo en conforme

4.7 CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito

4.8 SUGERENCIA (CONSULTA, SOLICITUD, PETICION)

Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Hace referencia a las preguntas, inquietudes, propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los clientes.

4.9. ACCION REMEDIAL O CORRECCION:

Acción emprendida para hacer una corrección, reparación, reproceso o ajuste con el fin de eliminar una no conformidad o problema detectado, en otras palabras es la corrección dada al problema, la cual es el tratamiento o solución dado a la queja o reclamo.

4.10 SOLUCION DE UNA PQRS:

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: CAMILO CASTRO STAND

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – IÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V03
		FECHA: 09/09/2016

Son las acciones realizadas para la corrección o solución de una Queja o reclamo. La solución puede incluir la información sobre las acciones que se realizarán a futuro para eliminar la causa del problema (correctivas), para prevenir que ocurra (preventivas) o las acciones de mejora que haya lugar.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

Para la atención y gestión eficaz de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, beneficiarios y/o clientes del INFOTEP, se inicia con la recepción, análisis y tratamiento dado o solución, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Todo tratamiento o solución dado a la queja debe ser verificado a satisfacción del usuario, beneficiarios y/o clientes
- b. Los medios de respuesta que se deben utilizar para comunicar a los usuarios/beneficiarios/clientes las acciones tomadas son a través de Fax, e-mail, vía telefónica, carta o personalmente.
- c. Se considera que se debe implementar una acción correctiva y/o preventiva cuando la queja corresponda a una no conformidad o situación indeseable recurrente (más de tres veces) o que su impacto en la institución sea alto.
- d. Las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas en el Instituto, a través de los diversos medios habilitados, deben ser recepcionadas por el Líder de Calidad para su respectiva radicación y registro en el sistema. quien las debe direccionar a cada dueño de proceso y/o asesor jurídico en caso de ser pertinente, para su atención de todo tipo sugerencias, quejas y reclamos generados por los usuarios/beneficiarios/clientes con respecto a la inadecuada atención por parte de los funcionarios de la institución, o a solicitudes y peticiones, que inciden en el mejoramiento del servicio.

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: CAMILO CASTRO STAND

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – IÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V03
		FECHA: 09/09/2016

5.2 PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Descripción
1	Decepcionar la Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias	Líder de Correspondencia y Archivo	El (la) Líder de Correspondencia y Archivo recepciona por cualquier medio las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (012-FO-GQ-V02)
2	Relación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias	Líder de Correspondencia y Archivo	El (la) Líder de Correspondencia y Archivo relaciona las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y le entrega el inventario del PQRS, al líder de Calidad (014-FO-GQ-V01)
3	Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias	Líder de Calidad	El Líder de Calidad direcciona las PQRS a los líderes de los Procesos que les corresponda. (012-FO-GQ-V02)
4	Validar si realmente es procedente o no las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias	Líder del proceso involucrado	Se evalúan los elementos probatorios, en caso de no serlo se le informa justificadamente por escrito al remitente las razones por la cuales no fue aceptada; en caso de ser procedente se debe direccionar la queja o reclamo notificando a la persona responsable del proceso que generó la inconformidad, paralelamente requerir en declaración a quienes puedan aportar elementos para el

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: CAMILO CASTRO STAND

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – IÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V03
		FECHA: 09/09/2016

			estudio y análisis del caso; convocar al responsable del proceso para que conjuntamente con el Asesor Jurídico (si se requiere este último) den respuesta en el término pertinente.
5	Análisis del caso.	Líder de Calidad y el responsable del Proceso	El Líder de Calidad y el responsable del Proceso Analizan el caso para identificar las posibles causas y registrarlas en el formato de quejas, reclamos y sugerencias 012-FO-GQ-V02
6	Tratamiento, Corrección o solución a la Queja, Reclamo o Sugerencia	Responsable del Proceso	El responsable del Proceso determina el tratamiento, corrección o solución a dar al usuario, beneficiarios y/o clientes registrándolo en el formato 012-FO-GQ-V02
7	Informe de la Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias	El líder de Calidad Responsable del Proceso	El líder de Calidad o el Responsable del Proceso Informa por escrito, fax, correo electrónico por teléfono o verbalmente al el tratamiento o corrección aplicada al caso y verificar el grado de satisfacción del usuario, beneficiarios y/o clientes, con el tratamiento dado, dejándolo registrado en el formato de quejas, reclamos y sugerencias(012-FO-GQ-V02)
8	Seguimiento	Líder de Calidad	El Líder de Calidad realiza seguimiento a la eficacia, tratamiento o corrección aplicada al caso específico

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: CAMILO CASTRO STAND

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – IÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V03
		FECHA: 09/09/2016

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Acciones de mejoramiento al SGC: 006-FO-GQ-V0
 Gestión de acciones de mejoramiento de SGC: 007-FO-GQ-V0
 Acciones Correctivas: 003-PP-GQ-V02
 Acciones Preventivas: 004-PP-GQ-V01
 Relación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias 014-PP-GQ-V01

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Registro y control de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias 012-FO-GQ-V02	Por orden cronológico y consecutivo	Lugar: Archivos del área de calidad Responsable: Líder de Calidad Medio: Físico	1 año	Rector líder de Calidad Secretario General	Destrucción

8. CONTROL DE CAMBIOS

1. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
02	25/02/12	Se modificó el encabezado, el cuadro del revisado y aprobado y codificación y procedimiento	COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
03	09/09/2016	Se modificó el encabezado, generalidades y procedimiento	Comité de Coordinación de Control Interno

9. ANEXOS.

Anexo 1 Formato de registro y control de Quejas, Reclamos y/o sugerencias 012-FO-GQ-V02

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: CAMILO CASTRO STAND