

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – CIÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

1. OBJETIVO

Definir los criterios y unificar el sistema de recepción de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencia) como parte del compromiso y de la calidad institucional, que le permita tanto a estudiantes, administrativos, docentes y comunidad en general expresar sus comentarios de tal forma que se puedan responder de manera oportuna y adecuada para el mejoramiento del servicio de la institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias que ingresan a la IES – INFOTEP iniciando con el diligenciamiento en línea de las PQRS por parte del usuario, beneficiarios y/o clientes a través del Link <http://app.infotephvg.edu.co/cienaga/qrsIG/index.jsp> , o en físico a través del formulario 012-FO-GQ-V03. En la les- Infotep de ciénaga durante la prestación de los servicios.

3. RESPONSABLE

El responsable de su correcta aplicación es el Líder de Calidad

4. DEFINICIONES

4.1 PETICIONES

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

4.2 QUEJA

Cualquier expresión verbal o escrita que expresa molestia o disgusto ante alguna actitud o servicio prestado por parte de algún funcionario de la les- infotep.

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.

4.3 RECLAMO

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

Manifestación verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considere insatisfactorio o injusto por parte del personal de la institución.

4.4 SUGERENCIA

Idea verbal o escrita que propone un mejoramiento, retroalimentación o modificación dentro de la organización del servicio prestado por la institución.

4.5 ACCIÓN CORRECTIVA

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

4.6 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

4.7 TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

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

4.8 CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito

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 SERVICIO AL CIUDADANO

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la IES – infotep con el fin de que el usuario interno o externo obtenga un servicio en el momento y lugar adecuado asegurándose el uso correcto del mismo.

4.11 ADMINISTRADOR

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – CIÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

Es la persona encargada de administrar el módulo de PQRS en la página Web Institucional.

4.12 RECEPTOR

Hace mención a la persona designada por la IES- infotep para receptor y direccionar las PQRS.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

- El formato 012-FO-GQ-V03 estará disponible en la oficina de Gestión Documental Atención al Ciudadano, como también el link <http://app.infotephvg.edu.co/cienaga/qrsIG/index.jsp> en la página web para diligenciarlo en línea.
- Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia presentadas alimentaran el módulo de las PQRS desde la opción registro de usuario, el cual una vez diligenciada recibirá de manera automática un correo tanto el administrador del módulo, como el usuario y/o petitionario lo que permitirá contar con la información de cada solicitud.
- Para cada PQRS deberá darse respuesta objetiva. Coherente, responsable y oportuna a los usuarios para una su satisfacción.
- Cada uno de los líderes u oficinas de las IES-Infotep de ciénaga, deberá ser responsable de la respuesta a las diferentes PQRS asignadas y deberá ser respondida a través del módulo PQRS en el tiempo establecido.
- El administrador del módulo revisara diariamente y responderá al usuario desde el correo electrónico quejasreclamos@infotephvg.edu.co agradeciendo y confirmando los tiempos de respuestas según la siguiente tabla.

TIPO DE MANIFESTACION	TIEMPO DE RESPUESTA MAXIMA
Petición	Quince (15) días calendarios
Queja	Ocho (8) días calendario
Reclamo	Quince (15) días Calendario
Sugerencia	Ocho (8) días calendario

- Todas las respuestas a las PQRS se enviaran por vía de correo electrónico, las únicas que se contestaran por correo certificado serán las de carácter jurídico.

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – CIÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

- El administrador del módulo de PQRS generara un reporte trimestral a la alta gerencia y control interno, esto con el fin de velar por el adecuado servicio o respuestas a las mismas.
- Los tiempos máximos de respuesta al interno de la institucion en todos los casos deben respetarse o cumpliendo los tiempos máximos legales establecidos y en ningún momento podrán ser superiores a quince (15) días hábiles.
- El módulo de PQRS se maneja mediante seis estados:
 1. RADICADO: ocurre una vez se haya ingresado al módulo y se instaure la PQRS.
 2. TRASLADADO: cuando se asigna a la persona o líder involucrado para dar la respuesta.
 3. EN TRÁMITE: cuando se está trabajando para dar la respuesta a dicha solicitud
 4. NO TRAMITADO: cuando no se le da ningún tipo de tratamiento a la dichas solicitudes presentadas
 5. RESUELTO: cuando finalmente se envía la respuesta al usuario o peticionario.
 6. RECHAZADO: cuando estas contienen peticiones irrespetuosas o palabras obscenas.
- De acuerdo con el impacto o cantidad de sugerencias y quejas presentadas del mismo tema, la oficina de control interno y la alta gerencia tomara las acciones correctivas y preventivas.
- La información personal de quien establece una PQRS es confidencial, con el propósito de proteger la privacidad de los usuarios.

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:

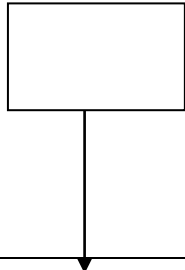
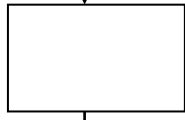
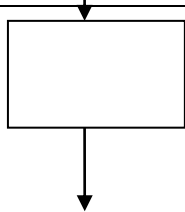
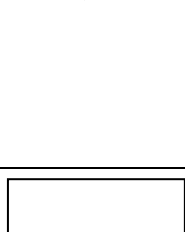
- a. Todo tratamiento o solución dado a la queja debe ser verificado a satisfacción de los usuarios, beneficiarios y/o clientes
- b. Los medios de respuesta que se deben utilizar para comunicar a los usuarios/beneficiarios/clientes las acciones tomadas son a través de e-mail, vía telefónica, carta o personalmente.

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – CIÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

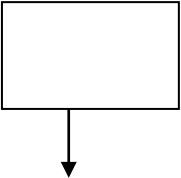
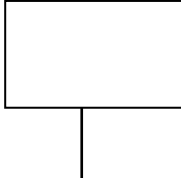
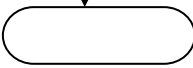
- c. Se considera que se debe implementar una acción correctiva y/o preventiva cuando la queja corresponda a una no conformidad o situación indeseable recurrente (más de tres veces) o que su impacto en la institución sea alto.
- d. Las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas en el Instituto, a través 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.

5.2 PROCEDIMIENTO

No	Flujograma	Actividad	Descripción	Responsable
1		Diligenciamiento de PQRS	En el módulo de PQRS y a través del link que aparece en la página web se diligencia en línea la solicitud, o a través del formato 012-FO-GQ-V03.	Usuarios
2		Realización de la consulta en el modulo PQRS	Consultar diariamente la base de dato de las PQRS	Administrador
3		Traslado de PQRS al delegado	Enviar a través del módulo de PQRS a quien corresponda dicha solicitud para que tramite la respuesta, adicionalmente se le estará haciendo seguimiento para garantizar la oportuna respuesta.	Administrador
4		Envío de Respuesta a usuario	Enviar respuesta de la PQRS al usuario	Responsable involucrado

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – CIÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

			mediante correo electrónico.	
5		Realización de Informe	Realizar informe trimestral del estado de las PQRS registrada y enviarlo a la alta gerencia y al jefe de control interno.	Administrador
6		Implementación de Acciones	De acuerdo con el impacto o cantidad de sugerencia o quejas del mismo tema, la oficina de la alta gerencia y la de control interno, tomaran las acciones correctivas y preventivas.	Líder de control interno y Rectoría.
7		FIN		

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-V02

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
----------------	---------------	----------------	---------------------	--------	-------------

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	 INFOTEP – CIÉNAGA	CÓDIGO:007-PP-GQ-V05
		FECHA: 15/11/19

Registro control y 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	2 año	Rector líder de Calidad Secretario General	Dstrucción
--	-------------------------------------	---	-------	---	------------

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.
04	12/02/2019	Se modificó el procedimiento de acuerdo al módulo de PQRS.	Comité de Coordinación de Control Interno.
05	15/11/19	Se modificó el encabezado, el cuadro del revisado y aprobado y codificación.	COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

9. ANEXOS.

Anexo 1 Formato de registro y control de Quejas, Reclamos y/o sugerencias 012-FO-GQ-V03

	REVISADO	APROBADO
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: LÍDER DE CALIDAD	CARGO: LIDER DE CALIDAD	CARGO: COMITÉ INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: ALBERTO BORNACHERA	NOMBRE: LEONARDO PÉREZ SUESCÚN