

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para recepcionar los aportes relacionados con las quejas, reclamos, sugerencias y las felicitaciones en el Instituto.

2. ALCANCE

Desde la información a los estudiantes sobre la oportunidad de comunicar inquietudes hasta la solución de las mismas, en caso de que procedan.

3. RESPONSABLE (S)

Coordinador de Calidad

4. DEFINICIONES

CLIENTE: Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio.

EFICACIA: Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte de la entidad, ofrecidas a los clientes que manifestaron una queja o reclamo.

PETICIONES: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta, solicitud de información, felicitaciones y/o estrella del servicio que cualquier persona requiera o desee manifestar.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

QUEJA: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la institución

RECLAMO: Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

RETROALIMENTACIÓN: opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los productos o el proceso del manejo de reclamos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: La percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y necesidades frente a los productos y servicios que presta la institución.

SUGERENCIA: Proposición, insinuación y/o planteamiento de una idea para mejorar la prestación de un servicio, que con lleve a un beneficio para todos.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
Coordinador Calidad	1. Informar a los estudiantes sobre la oportunidad que tienen de comunicar inquietudes a través del buzón de sugerencia, o de manera personalizada con cualquier miembro del instituto.	Carteleras
Coordinador de Calidad	2. Recepción de PQRS (quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) por parte del cliente-estudiante; de acuerdo a la necesidad, el formato estará adjunto al buzón de sugerencias. También puede manifestar su queja reclamo sugerencia o felicitación de manera verbal o a través de las redes sociales, página o software académico. Nota: Cuando un cliente manifieste una PQRS, a un empleado de la Institución; este deberá escucharla y luego informarla al coordinador de calidad para que este haga el respectivo registro.	CSF-08-01 Atención de PQRS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
Coordinador de Calidad	3. El área de Calidad revisará el buzón de sugerencias diariamente y observará si hay o no formatos diligenciados. El coordinador de calidad para efectos de garantizar la trazabilidad de las quejas sugerencias reclamos y felicitaciones llevara un registro digital (consolidado) de todas las PQRS que se presenten, indicando un consecutivo (año-consecutivo) ejem. aaaa-01	CSF-08-02 Control de PQRS
Coordinador de Calidad y Dueños de procesos	4. El Coordinador de Calidad recibe y analiza el comentario inscrito para determinar si procede o no. Si procede informa al dueño de proceso involucrado para que analicen y definan los correctivos necesarios o continúe con el buen trabajo realizado. Si no procede el comentario el (la) Coordinador(a) de calidad, informara al dueño del comentario el motivo por el cual este no depende de la Institución.	CSF-08-02 Control de PQRS
Coord. De Calidad y Dueños de procesos	5. Realizar seguimiento a las acciones propuestas para determinar su eficacia y satisfacción del cliente	CSF-08-02 Control de PQRS

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Por regla general, la institución ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Ocho (8) días hábiles para atender quejas ó reclamos, sugerencias, elogios y dar respuesta.
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones-solicitudes de información y consultas.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo responsable de proceso tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

6.2. El asesor legal/jurídico es el responsable de emitir las sustentaciones y explicaciones jurídicas que se requieran en el desarrollo de la contestación de una queja o reclamo, así como de la consecución de información externa que llegase a requerirse para la estructuración de una queja o reclamo.

6.3. Los detalles de acceso y la Información de cómo y dónde presentar un reclamo y tiempo de respuesta deberá ser publicado a los clientes, personal de la organización y otras partes interesadas en un lenguaje claro y fácil comprensión para la comunidad, y en los medios establecidos como manual de convivencia, LCD, carteleras.