



1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir la metodología para recibir, direccionar, tramitar y solucionar las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones que presenten los usuarios de la institución.

2. GENERALIDADES

2.1 Las quejas y/o reclamos que se reciben vía e-mail o por escrito deben ser ingresadas en el formato consolidado de PQRSF

2.2 Las quejas y/o reclamos que se recepcionen vía telefónica y/o personalmente se registran en el formato consolidado de PQRSF, versión vigente.

2.3 Cualquier funcionario de la institución puede recepcionar una queja y/o reclamo.

2.4 La codificación de las quejas y/o reclamos se hace asignándole un número que es consecutivo y que comienza con “uno” cada vez que comienza un año.

2.5 Toda petición, queja o reclamo debe tener respuesta por parte de la Institución.

2.6 Coordinación de Calidad en conjunto con Dirección General tienen la autoridad de decidir qué medidas deben adoptarse para prevenir la ocurrencia de la queja y/o reclamos.

2.7. El Buzón de PQRSF se encuentra formato **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES**, para los estudiantes / acudientes que deseen incluir una PQRSF, este buzón sólo tendrá acceso el coordinador de calidad, quien revisa cada ocho días las PQRSF allí encontradas y es quien las diligencia en el formato consolidado de PQRSF.

3. PROCEDIMIENTO:

Recibir registro.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<ul style="list-style-type: none">• Todo el personal es responsable de recibir quejas y/o reclamos por parte del cliente e incluirla en el formato consolidado de PQRSF.	Todo el personal	Formato consolidado de PQRSF
2	<ul style="list-style-type: none">• Una vez se tenga el registro se debe remitir a Coordinación de Calidad/ Director / Coordinador académico	Coordinador de Calidad	Formato consolidado de PQRSF



Tratamiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<ul style="list-style-type: none">Clasificar según corresponda	Coordinación de Calidad	Formato consolidado de PQRSF
2	<ul style="list-style-type: none">Comunicarse con el cliente y las personas involucradas.	Coordinación de Calidad/ Director / Coordinador académico	Dar respuesta al requerimiento, según el caso
3	<ul style="list-style-type: none">Evaluar, y analizar las causas de la queja y/o reclamo	Coordinación de Calidad/ Director / Coordinador académico	Formato consolidado de PQRSF

Cierre de la novedad

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<ul style="list-style-type: none">Dar respuesta al cliente que presentó el registro en un periodo no mayor a 15 días hábiles.	Coordinación de Calidad/ Director / Coordinador académico	Respuesta al cliente
2	<ul style="list-style-type: none">Recibir retroalimentación del cliente sobre la respuesta recibida.	Coordinación de Calidad/ Director / Coordinador académico	N/A

4. ANEXOS

NOMBRE
Registro de Peticiones, Quejas Y/o Reclamos
CONSOLIDADO DE PQRSF



5. RESPONSABILIDADES CON EL DOCUMENTO

CARGO	RESPONSABILIDAD
Coordinador de Calidad / Director / Coordinador académico	Cumplir con todas las directrices de este procedimiento.
Todo el personal	Reportar la queja y/o reclamo en el formato estipulado entregar directamente a la coordinación de calidad o dejarlo en el buzón de sugerencias.