

1. OBJETIVO

Implementar mecanismos de atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF que contribuyan al mejoramiento de la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Aplica todas las actividades relacionadas con el servicio

3. DEFINICIONES

PQRSF: Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestra comunidad para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia.

PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión del IMETY.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a la Institución, con respecto a sus servicios o productos, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o solución explícita o implícita.

RECLAMO: Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

SUGERENCIA: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Institución.

FELICITACIONES: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

	GESTIÓN REGISTRO Y MATRICULA	300.PR.RM.02
	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO - PQRSF	
		Versión: 02
		Página 2 de 4

4. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Las PQRSF podrán ser presentadas por los siguientes medios: verbal (atención telefónica, personal) y escrita (Oficio, buzón, página web, correo electrónico, redes sociales).
- ✓ Las PQRSF pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad estudiantil, así como cualquier ciudadano.
- ✓ Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica, según se considere pertinente.
- ✓ La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente.
- ✓ Los buzones de PQRSF se abrirán 1 vez por semana y se radicará para realizar el trámite establecido en este procedimiento.
- ✓ Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.
- ✓ El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan sus peticiones, se someterán a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la ley 1581 de 2012.
- ✓ Cuando no fuere posible resolver la petición en los términos establecidos, se debe informar esta situación al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en el que se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSAB.	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción PQRSF	Se realiza la recepción física o por cualquier otro medio de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades y se registra en el formato establecido	Atención al usuario.	Manifestación de PQRSF.
	Por cualquier medio que se recepcione la PQRSF el responsable deberá dirigirla en menos de 24 horas la ventanilla única para su radicación	Ventanilla única Atención al usuario Comunicaciones	300.FO.RM.08 Recepción de P.Q.R.S.F
Radicación y Distribución	Ventanilla única radica la PQRSF en el Aplicativo Orfeo y entrega a través del correo institucional al responsable de su atención y respuesta, con copia al Director.	Auxiliar Administrativa	Manifestación de PQRSF. Radicada
	Registrar la PQRS radicada en el formato control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Auxiliar Administrativa	300.FO.RM.09 Control y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades
Seguimiento y respuesta a PQRSF	El proceso responsable tendrá como plazo máximo de 8 días hábiles para dar la respuesta correspondiente y enviar a ventanilla única quien proyecta la respuesta para revisión y firma del Director	Lider de proceso Ventanilla Única Director	Respuesta a la PQRS
	La oficina de atención al usuario verifica que los trámites se lleven a cabo en el tiempo establecido.	Atención al usuario.	300.FO.RM.09 Control y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades
	Envío de la respuesta al petionario	Ventanilla Única	Respuesta a la PQRS Radicada

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSAB.	DOCUMENTO O REGISTRO
Archivo de la PQRS	Archivar la PQRS recibidas con su respectivo trámite de acuerdo a las TRD	Ventanilla Única	Expediente de PQRS
Consolidación y evaluación	Trimestralmente se consolida la información y se mide el comportamiento a la oportunidad de respuesta a las PQRS	Atención al Usuario	Indicador e informe de PQRS
	El Proceso de Gestión de Control y Evaluación presenta el informe de seguimiento a las PQRS	Asesora de Control Interno	Informe PQRS

REVISO: ANA VIRGINIA GALINDO	CARGO: COORDINADORA ACADÉMICA	<i>Ana Virginia Galindo</i> FIRMA:
APROBO: CARLOS ARTURO TELLO BECERRA	CARGO: DIRECTOR GENERAL	<i>Carlos Arturo Tello</i> FIRMA:

ANEXOS

Anexo A. Control de Cambios

Versión	Fecha (dd/mm/aaaa)	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción de la actualización
01	16/04/2019	Ana Virginia Galindo.	Carlos Arturo Tello B.	Actualización del Documento y se establece como la primera versión bajo el nuevo esquema de codificación pasa del código 103.38.02-103 V.1 por 102.PR.RM.02 V.1
02	09/05/2019	Ana Virginia Galindo.	Carlos Arturo Tello B.	Actualización del objetivo del procedimiento, Ampliación de las condiciones generales paso de 5 a 11, y Detalle de las actividades: Recepción PQRSF, Radicación y Distribución, Seguimiento y respuesta a PQRSF, Archivo de la PQRS y la actividad Consolidación y evaluación