

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

TABLA DE CAMBIOS		
Fecha	Cambio	Descripción
03/07/2015	x	Se ajustan las actividades para la atención de PQRS y se define el responsable de la administración del procedimiento.

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros que se deben tener en cuenta para determinar la satisfacción de los beneficiarios y los pasos a seguir para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten en Intenalco Educación Superior.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad y termina con la respuesta y seguimiento a las mismas.

Las PQRS pueden estar relacionadas con cualquiera de los procesos, servicios, dependencias o funcionarios de la administración.

## 3. DEFINICIONES

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

**Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la institución.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

**Comentario Positivo o Elogio:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 RESPONSABILIDADES

El secretario General de la institución es la persona encargada de administrar las Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones y de delegar a la oficina competente para el trámite.

El Centro de Atención al Ciudadano será la única responsable de recepcionar las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones que lleguen a la Institución, por medio de la líneas de atención, oficio, e-mail, buzones y página web.

Si la comunidad envía directamente PQRS a la dependencia el líder de la misma debe remitirla al Centro de Atención al Ciudadano para su registro.

El Jefe de Control Interno es responsable de hacerle seguimiento a la oportuna respuesta por parte de las unidades ejecutoras de las mismas, apoyándose en el sistema de gestión documental.

### 4.2 POLITICAS DE OPERACIÓN

En caso de no ser posible resolver o contestar la queja, sugerencia o reclamo, en el tiempo establecido se debe informar al peticionario, antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora, señalando la fecha en que se dará respuesta, enviando copia a la oficina de control interno y planeación. *Ver Manual de Ventanilla Única.*

Si la queja da lugar a una investigación disciplinaria, se da traslado a la Oficina de Control Interno para que adelante el trámite respectivo. Informando al interesado y a planeación el estado de su solicitud.

Los registros deben reposar en el archivo de la Unidad Ejecutora responsable de darle trámite a la Queja, Reclamo o Sugerencia.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

Para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas vía telefónica, el Funcionario Público debe diligenciar el formato de Recepción de Quejas y Reclamos con el fin de dejar asentada la petición del usuario.

#### 4.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

Si se trata de Peticiones en interés general o en interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, se resolverá en ocho (8) días hábiles.

Las Quejas y Reclamos radicados deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Si es de entidad a entidad diez (10) días hábiles siguientes a fecha de recepción. Ver *Manual de Ventanilla Única*.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
 FORMATO DE CONTROL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
 PQRS RECIBIDAS POR E-MAIL U OFICIO.  
 TRAMITE A LAS PQRS POR OFICIO.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

## 6. DETALLES DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
1	<p><b>Atender solicitud:</b></p> <p>Recepciona la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario en el formato “Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias”.</p> <p>Una vez recepcionada la información la envía a Secretaria General con el oficio remisorio para que esta la analice y la envíe a la dependencia encargada de dar respuesta.</p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando la solicitud sea presentada en oficio debe manejar radicado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión Documental (GDC-MA-01).</p> <p><b>Nota 2:</b> Diariamente se revisa la Página Web de la entidad con el fin de constatar las <b>PQRS</b> reportadas en este medio, las cuales se radican en el sistema de gestión documental.</p>	ATENCION AL CIUDADANO  AUXILIAR ADMINISTRATIVA	Relación de solicitud PQRS	“Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias”

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
	<p><b>Nota 3:</b> Semanalmente se revisa la información de los buzones de sugerencias.</p>			
2	<p><b>Definir competencia:</b> El Secretario General de Intenalco define el funcionario competente para dar trámite oportuno de la PQRS y la registra en el formato “Seguimiento Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se envía comunicado interno al funcionario asignado de darle trámite.</p> <p><b>Nota 1:</b> Si es una queja contra un funcionario se debe informar al líder del área con el fin de analizar las pruebas presentadas por el ciudadano y evaluar si se hace necesario abrir un proceso disciplinario al funcionario. Si se hace necesario una investigación disciplinaria se envía todo el expediente a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su respectivo trámite e informa a la oficina de</p>	SECRETARIO GENERAL		<p>“Seguimiento Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”</p> <p>Comunicado</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
	planeación sobre este suceso.			
3	<b>Tramitar la PQRS:</b> Analiza la solicitud y procede a darle trámite. Si es viable realiza las actividades requeridas para cumplir con la solicitud y dar respuesta a la misma. Si no es viable realiza y envía respuesta al usuario justificando la no viabilidad con copia a control interno.	FUNCIONARIO ASIGNADO PARA SOLUCIONAR	Respuestas a las solicitudes presentadas.	“Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias”
4	<b>Retroalimentación del usuario:</b> Contacta al usuario para verificar la satisfacción con la solución recibida ante la solicitud presentada, en caso de encontrar deficiencias en las soluciones realizadas, elabora oficio con la situación detectada e informa al secretario General, para que tome las acciones necesarias.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evidencia documental de retroalimentación del usuario solicitante.	
5	<b>Seguimiento:</b> Recordará al Secretario General cada vez que no haya respuesta oportuna de una PQRS y le solicitará que tome las acciones pertinentes. Analizará cuales PQRS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO- CONTROL INTERNO	Acciones correctivas Relación de seguimiento a las respuestas de PQRS.	Comunicado interno

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Código:</b> GCC-PRD-01	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS</b>
	se vuelven repetitivas y le solicitará al Secretario General que tome las acciones pertinentes.			

## 7. ANEXOS

No aplica.

