

CUADRO DE APROBACIÓN

	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Director de Calidad y SST	Julián Peñaloza Monsalve	15/02/2017	
Revisado por:	Vicerrectora de Investigación	Luciana Torres Valderrama	15/02/2017	
Aprobado por:	Rector	Wilson Jaimes Martínez	15/02/2017	

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	15/02/2017	Emisión del documento

1. OBJETIVO

Describir el método para la aplicación de Encuestas de satisfacción y la disposición de Buzones para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, su análisis y tratamiento por parte de la institución en pro del mejoramiento continuo y con el propósito de:

- ✓ Lograr el cabal cumplimiento de la Misión, Visión y Políticas organizacionales.
- ✓ Aumentar la satisfacción de los Clientes.
- ✓ Gestión en la solución de las no conformidades de los Clientes.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación entre estudiantes y la institución.
- ✓ Captación de felicitaciones a la excelente labor de los diferentes procesos para incentivar el mejoramiento.

2. ALCANCE

Comprende desde la recepción, distribución, control de una adecuada atención de las Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los estudiantes en general; hasta la respuesta eficaz de las mismas. Igualmente desde la aplicación de las encuestas de satisfacción, el análisis de gestión del mejoramiento.

3. RESPONSABLES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD(ES)
DIRECTOR DE CALIDAD Y SST, DIRECTORA DE BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la correspondiente clasificación y distribución de las Quejas, Reclamos o Sugerencias. ✓ Presentar los registros estadísticos. ✓ Archivar las Quejas, Reclamos o Sugerencias en el lugar designado.
TODOS LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar el procedimiento para Quejas, Reclamos o Sugerencias en la Organización. ✓ Recibir las Quejas, Reclamos o Sugerencias de los usuarios; para el traslado al proceso designado del control de dicho procedimiento.
LÍDERES DE PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis y evaluación de efectividad en acciones aplicadas a la mejora continua del servicio en la organización. ✓ Aplicación de nuevas acciones de solución a una

inconformidad o no conformidad presentada por las personas en la institución.

4. DEFINICIONES

- 4.1 Atención Al Cliente** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado, los servicios de la institución.
- 4.2 Atención De La Queja, Reclamo o Sugerencia:** Acción desarrollada por los empleados de la empresa directamente o a través de terceros, destinada a responder Quejas, Reclamos o Sugerencias presentadas por los estudiantes.
- 4.3 Encuesta de satisfacción:** Cuestionario aplicado a los estudiantes después de recibir el servicio en donde se indaga sobre su grado de satisfacción de los servicios y otros aspectos de la institución, con el fin de captar inconformidades y fallas; para gestionar su solución y lograr un mejoramiento continuo.
- 4.4 Excelencia Del Servicio:** Es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados.
- 4.5 Felicitación:** Reconocimiento por parte del estudiante a la calidad de los servicios u otros aspectos de la institución.
- 4.6 Peticiones:** Solicitudes de información o tramitología de responsabilidad de la Institución, con un plazo por ley para dar respuesta de máximo quince (15) días hábiles.
- 4.7 PQRFS:** Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
- 4.8 Queja:** Es la manifestación de inconformidad que expresa el estudiante por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, por la conducta irregular realizada por uno o varios trabajadores en desarrollo de sus funciones.
- 4.9 Reclamo:** Es la manifestación que expresa un cliente por el incumplimiento de: los compromisos adquiridos en las actuaciones Organizacionales, o con los servicios que presta o la inatención oportuna a una solicitud.
- 4.10 Sugerencia:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites brindados.

5. PROCEDIMIENTO.

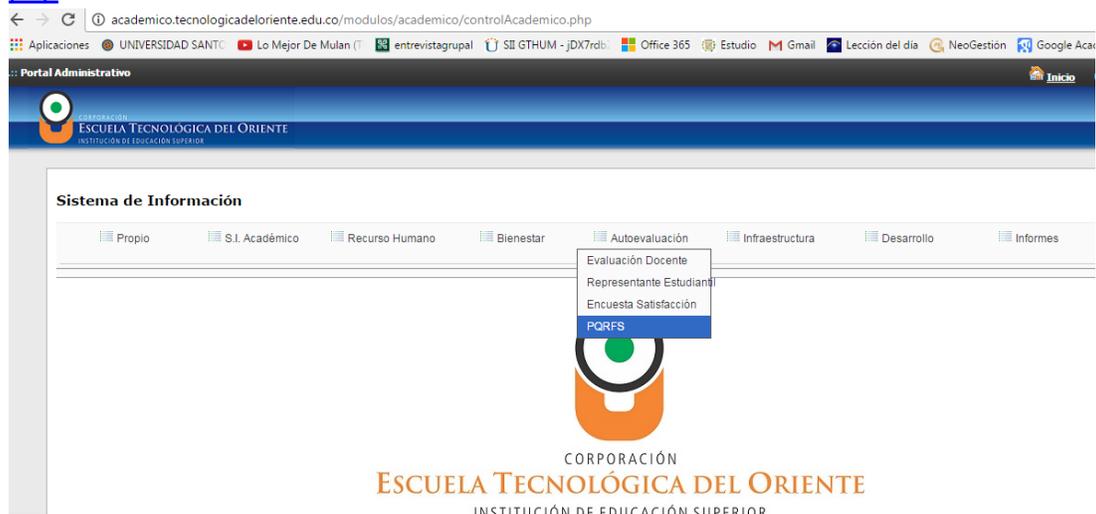
5.1 CONDICIONES GENERALES

5.1.1 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

La institución a dispuesto diversos mecanismos para la recepción de PQRFS para que estas se documenten adecuadamente y permitan dar tratamiento oportuno. Los mecanismos establecidos son:

- ✓ Buzón de PQRFS físico, ubicado en la recepción de la Institución
- ✓ Buzón de PQRFS virtual, disponible en la plataforma académica

<http://academico.tecnologicadeloriente.edu.co/modulos/academico/controlAcademico.php>



Ingresando al módulo denominado autoevaluación – PQRFS.

Las Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas deberán presentar preferiblemente los soportes necesarios para su adecuado trámite dependiendo de su medio de comunicación.

Las PQRFS se pueden presentar de forma Anónima, en este caso se debe tener el mismo trato, en lo concerniente a la Recepción, Investigación, Solución y Seguimiento; partiendo desde la inicial verificación de la falla, hasta la procedencia de la misma; puesto que la función a cumplir es también la de dar a conocer una inconformidad o no conformidad de los servicios ofrecidos de la institución a cada persona.

Es responsabilidad de cualquier proceso o personal de la empresa que reciban una PQRFS que este fuera de su gestión, enviarla al área correspondiente para su atención y documentarla en el formato destinado para la recepción de PQRFS.

Las PQRFS registradas podrán ser presentadas por cualquier persona y deben contener preferiblemente la siguiente información:

- ✓ Fecha de presentación.
- ✓ Datos personales del solicitante (Nombre, programa, email, teléfono, cédula)
- ✓ Descripción de la PQRFS
- ✓ Los soportes correspondientes especificados en el Cuadro de Clasificación de Quejas, Reclamos o Sugerencias.
- ✓ Propuesta para mejorar o lo esperado.

5.1.2 FACTORES CLAVES DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

- ✓ **Calidad:** Cuando el servicio entregado difiere de las especificaciones acordadas durante la prestación del servicio o presenta alguna característica distinta o no incluida en el servicio inicialmente establecido.
- ✓ **Servicio:** Cuando se ha prestado una mala atención o servicio por parte de algún empleado de la empresa.

Otros: Cualquier no conformidad del cliente no mencionada anteriormente en la que se involucre sus derechos y deberes como estudiante.

Nota: *Las felicitaciones y las calificaciones excelentes y buenas en las encuestas de satisfacción podrán tomarse para dar incentivos o reconocimientos a los trabajadores o dependencias.*

5.2 DESARROLLO

5.2.1 Gestión de PQRFS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
La recepción de la Queja, Reclamo o Sugerencia: Cualquier funcionario de la institución está en capacidad de recibir información relacionada con las Quejas, Reclamos o Sugerencias que el cliente presenta mediante: e mail, llamada, carta, personal, verbal o buzones de sugerencia.	Cualquier empleado de la organización	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15
✓ Si la PQRFS se presenta mediante	Cualquier	Quejas, reclamos,

<p>llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se debe diligenciar, en el momento de la llamada el Formato para PQRFS 	<p>empleado de la organización</p>	<p>sugerencias y felicitaciones RMC-15</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la Queja, Reclamo o Sugerencia se presenta mediante carta: ✓ Se debe diligenciar el Formato de Quejas, Reclamos o Sugerencias ✓ Se anexará la carta correspondiente a la manifestación hecha por el usuario, al Formato para PQRFS. 	<p>Cualquier empleado de la organización</p>	<p>Carta presentada Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la PQRFS se presenta en forma personal: Este caso se presenta cuando el estudiante se dirige personalmente a la organización y presenta su inconformidad o no conformidad de manera verbal ante un empleado de la misma organización el cual debe proceder así: <ul style="list-style-type: none"> ○ En lo posible diligenciar en presencia del usuario el Formato para PQRFS, si es el caso u orientarlo en las otras formas en las que puede presentar su manifestación. 	<p>Cualquier empleado de la organización</p>	<p>Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la Queja, Reclamo o Sugerencia se presenta en forma verbal: ✓ Se debe solicitar a la persona presente su caso de forma escrita o dirigiéndose a la dependencia específica. ✓ Una vez que la persona presenta su caso, se procede a diligenciar, el Formato para Quejas, Reclamos o Sugerencias. 	<p>Cualquier empleado de la organización</p>	<p>Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15</p>

<p>✓ Si la Queja, Reclamo o Sugerencia se presenta mediante el Buzón de Sugerencias físico:</p> <p>El Buzón de Sugerencias, debe ser revisado por el área de Bienestar Institucional o quien sea designado para tal tarea, el cual entrega los registros generados, al responsable del proceso a quien va dirigido.</p> <p>✓ Si la Queja, Reclamo o Sugerencia se presenta mediante el Buzón de Sugerencias virtual:</p> <p>El Buzón de Sugerencias virtual debe ser revisado por el área de calidad y SST o quien sea designado para tal tarea, el cual entrega los registros generados, al responsable del proceso a quien va dirigido.</p>	<p>Área de Bienestar institucional o encargado</p>	<p>Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15</p>
<p>Los funcionarios responsables del Proceso involucrado en la PQRFS, deberán dar trámite y solución a las PQRFS, dejando evidencia del trámite realizado de cada caso hasta el momento.(si así lo amerita el trámite)</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15</p>
<p>Responder por escrito, por email, personalmente, por teléfono al usuario tan pronto se tenga el resultado de la investigación a la situación registrada y una respuesta pertinente para la misma.</p>	<p>Líder de proceso o Director de Calidad y SST</p>	<p>Email Carta Respuesta en formato de PQRFS RMC-15 (aplica para buzón virtual)</p>
<p>Realizar análisis de las quejas recibidas, con una frecuencia semestral, de acuerdo a los registros presentados, para definir la inconformidad o no conformidad repetitiva y así tomar las acciones</p>	<p>Director de</p>	

<p>correctivas y preventivas necesarias que permitan dar solución clara y oportuna a lo registrado por el usuario, siendo así su clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dependiendo de la naturaleza. ✓ Dependiendo de las personas implicadas. 	Calidad	Acta de revisión por la dirección
<p>Verificar que se tramitó la solución de la Queja, Reclamo o Sugerencia y Realizar el cierre de la misma.</p> <p>Realizar un nuevo tramite en caso que no se haya solucionado la queja y/o reclamo presentado.</p>	Líder del proceso involucrado	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones RMC-15
<p>Cuando las PQRFS sean situaciones puntuales que no configuren fallas en el servicio o en los procedimientos, se realizaran solo correcciones, mientras que cuando amerite un análisis de causas se deberá ingresar como mejoramiento continuo para definir las acciones correctivas y/o preventivas y hacer el seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.</p>	Área responsable de la atención de la Queja, Reclamo o Sugerencia	Mejoramiento continuo RMC-07

5.2.2 Encuestas de Satisfacción

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Las encuestas de satisfacción se aplicarán a los estudiantes después de finalizado el semestre. Esta se encuentra en la plataforma académica utilizada por el estudiante y es digital.	Director de Calidad y SST – Director de Infraestructura física y tecnológica	Encuesta de satisfacción RMP-04
Estas se activarán por un tiempo determinado inferior a tres (3) meses.	Director de Calidad y SST – Director de Infraestructura física y tecnológica	Encuesta de satisfacción RMP-04
Una vez desactivada la encuesta se procede a la generación del informe por programas.	Director de Calidad y SST	Módulo de Encuesta de Satisfacción > Informes

<p>Los resultados se analizan y compilan para detectar los criterios con mejores puntuaciones y los criterios con deficientes puntuaciones y los comentarios de los estudiantes.</p>	<p>Director de Calidad y SST – Directora de Autoevaluación y acreditación – Líderes de procesos</p>	<p>Análisis de encuestas</p>
<p>Cuando los criterios de puntuaciones deficientes y/o comentarios de las encuestas sean situaciones puntuales que no configuren fallas en el servicio o en los procedimientos, se realizarán solo correcciones, mientras que cuando amerite un análisis de causas se deberá ingresar como mejoramiento continuo para definir las acciones correctivas y/o preventivas y hacer el seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.</p> <p>El seguimiento a las correcciones y los mejoramientos provenientes de las encuestas de satisfacción serán verificados en revisiones por la dirección y auditorías internas.</p>	<p>Líder de Área responsable del criterio deficiente</p> <p>Rector o quien designe</p> <p>Audidores internos</p>	<p>Mejoramiento continuo RMC-07</p> <p>Acta de revisión por la dirección DGD-74</p> <p>Reporte de auditoría interna RMC-06</p>

6. REGISTROS

- Formato de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Formato de Encuesta de satisfacción
- Análisis de encuestas
- Mejoramiento continuo
- Estado de acciones correctivas / preventivas.
- Acta de revisión por la dirección
- Reporte de auditoría interna

7. REFERENCIAS

- IMC-01 Norma fundamental
- PMC-02 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- PMC-03 Procedimiento de auditorías internas
- NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad