

Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones y Denuncias

Tabla de contenido

[1. OBJETIVO 2](#_Toc115268835)

[2. ALCANCE 3](#_Toc115268836)

[3. DEFINICIONES 3](#_Toc115268837)

[4. CONDICIONES GENERALES 4](#_Toc115268838)

[4.1 GENERALIDADES 4](#_Toc115268839)

[4.2 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE LOS GRUPOS ÉTNICOS COLOMBIANOS EN LA AMERICANA. 4](#_Toc115268840)

[4.2.1 Pasos para la atención de personas en lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en la Americana: 4](#_Toc115268841)

[5. CONTENIDO: 5](#_Toc115268842)

[6. ANEXOS 6](#_Toc115268843)

[7. FORMATOS DE CALIDAD 6](#_Toc115268844)

[8. NATURALEZA DEL CAMBIO 6](#_Toc115268845)

# OBJETIVO

Asegurar una respuesta oportuna a las, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones, peticiones y denuncias (QRSFPD) expresadas por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, generando acciones que permitan alcanzar la satisfacción del cliente y mejoras en los servicios y procesos que se desarrollan en la institución.

# ALCANCE

Aplica para la recepción de todas las expresiones y/o manifestaciones de los usuarios de los servicios que presta la institución. Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones y denuncias (QRSFPD) tanto física en los buzones, correo electrónico y/o presencial en la oficina de correspondencia y finaliza con el análisis, evaluación y respuesta al usuario interesado.

# DEFINICIONES

* **Comunidad Educativa:** Está conformada por los estudiantes, sus padres, docentes, egresados y todos los funcionarios de la institución.
* **La Oficina de Correspondencia**: Figura designada por la Alta Dirección para atender y gestionar QRSFPD de los miembros de la comunidad educativa y personas externas, buscando la satisfacción del cliente. En la Corporación Universitaria Americana, de la Sede Barranquilla.
* **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción o No-Conformidad, desagrado o descontento hecha por un Cliente que pone en conocimiento a la Institución, por conductas irregulares realizadas por sus Colaboradores en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo y que afecta indirectamente la calidad del servicio ofrecido por la Americana.
* **Reclamo**: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la posible prestación indebida de un servicio o a la posible inoportuna atención de una solicitud de acuerdo a los compromisos pactados entre el usuario o cliente y la Corporación Universitaria Americana y que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido. La persona que interpone un reclamo, regularmente requiere una respuesta o resolución.
* **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los servicios de la Corporación Universitaria América.
* **Felicitaciones:** Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de un funcionario o una dependencia de la Corporación.
* **Petición:** es un derecho fundamental según la Constitución Política. Consiste en el derecho que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto. Las peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito impreso, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial. Estas solicitudes son presentadas por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, a fin de obtener información y/o consulta con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.
* **Denuncias[[1]](#footnote-1):** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
* **Cliente:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.
* **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida de sus procesos o servicios.
* **Acción correctiva**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
* **QRSFPD:** Corresponde a la abreviatura de Quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o Denuncias.

**Término de respuesta:**

**- QRSF**: Ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de radicación.

**- Petición de información, documentación y consultas**: Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

# CONDICIONES GENERALES

# GENERALIDADES

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o denuncias, que presenten los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada de la Institución Universitaria Americana.

La Institución Universitaria Americana, ha dispuesto de los siguientes canales para la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, peticiones o denuncias:

* Correo electrónico: correspondenciabaq@americana.edu.co
* Presencial: Oficina de correspondencia ubicada en el bloque D, edificio Cosmos
* Buzones físicos ubicados en las entradas de la institución

Las solicitudes no serán tenidas en cuenta si:

* Contiene amenazas hacia algún funcionario o a la institución.
* Contiene palabras soeces, o jergas ofensivas hacia algún funcionario o a la institución.

# ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE LOS GRUPOS ÉTNICOS COLOMBIANOS EN LA AMERICANA.

# Pasos para la atención de personas en lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en la Americana:

1. Aplique el protocolo general de atención presencial.
2. Identifique si la persona puede comunicarse en español.
3. Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
4. Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.
5. En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención personalizada de la Americana. En caso de que el peticionario desee establecer su petición a través de medios electrónicos deberá enviarla por correo electrónico a: correspondenciabaq@americana.edu.co
6. Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano, especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
7. Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la coordinación de inclusión de la Americana. Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
8. Una vez recibida la traducción del documento o archivo electrónico la oficina de Calidad de la Americana evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta traducción a la lengua respectiva y notificación al peticionario

Las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

# CONTENIDO:

| **N°** | **Actividad** | **Descripción** | **Responsable(s)** | **Registro(s)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **RECEPCIÓN DE QRSFPD** | Una vez tenga la necesidad de manifestarle a la institución una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, petición y/o denuncia, el cliente podrá utilizar cualquiera de los medios ofrecidos por la institución. Una vez recibidas las QRSFPD la Analista de Gestión Documental ingresa la información en la plataforma WorkManager para radicar y posteriormente redirecciona por correo electrónico al área encargada, con copia a la coordinadora de calidad. | Analista de gestión documental | WorkmanagerCorreos electrónicos  |
|  | **TRATAMIENTO DE LA QRSFPD** |  El área encargada dará trámite y respuesta a la QRSFPD y copiará al correo de correspondencia, auxiliar de planeación y calidad y coordinadora de calidad | Persona encargada de responder la QRSFPD | Correos electrónicos |
|  | **RESPUESTA Y CIERRE DEL QRSFPD** | Una vez atendida la QRSFPD el área encargada envía comunicación a través de correo electrónico al interesado copiando a la oficina de correspondencia, auxiliar de planeación y calidad y la coordinadora de calidad.La oficina de calidad procede a incluir la QRSFPD en el consolidado F DE 021  | Coordinadora de Calidad/Asistente de Planeación y Calidad/ Líder del proceso, Director o jefe de área  | F DE 021Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Peticiones (QRSFP)” |

# ANEXOS

P DE 006 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

# FORMATOS DE CALIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CODIGO** | **NOMBRE** | **TIEMPO DE RETENCIÓN** | **LUGAR DE ALMACENAMIENTO** | **DISPOSICIÓN** | **ACCESIBILIDAD** |
| F DE 021 | Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones O Peticiones (QRSFP )” | Permanente | Carpeta Drive/ Archivo en Digital Oficina de Calidad/ página web | Conservación total | Líderes de procesos y subprocesos/oficina de calidad |
| F DE 026 | Respuesta Derechos de Petición | Permanente | Carpeta Drive/ Archivo en Digital Oficina de Calidad/ página web | Conservación total | Líderes de procesos y subprocesos/oficina de calidad |

# NATURALEZA DEL CAMBIO

| **VERSIÓN** | **NATURALEZA DEL CAMBIO** | **FECHA** |
| --- | --- | --- |
| 1.0 | Edición del Documento | 12/04/2010 |
| 2.0 | Incorporación en el numeral 4.1 Generalidades, de la periodicidad de revisión de las QRS enviadas por medio del Link y al correo electrónico. | 22/06/2011 |
| 3.0 | En el numeral 4.3.1: Se redujo de 10 a 5 días hábiles el tiempo para dar contestación inicial a un cliente cuando interpone su QRS. Se reorganizaron los pasos descritos para recibir, aceptar, investigar y ofrecer alternativas de solución al cliente.  | 05/10/2011 |
| 4.0 | En el numeral 3, se introduce el término de comunidad educativa y QRS procedente.En el numeral 4.1, se amplían y detallan los canales de comunicación para que los miembros de la comunidad educativa y partes externas expresen sus QRS. Se elimina que “El correo y el enlace donde se reciben las quejas, reclamos y sugerencias deberán revisarse con una periodicidad no superior a 3 días hábiles”, ya que se reciben en el correo de la Coord. De la Calidad, el cual permanece en constante revisión.En el numeral 4.3.1, se detallan los tiempos en los que se desarrolla el procedimiento una vez se presente la QRS. En el numeral 4.3.2, se incluye que la respuesta a las QRS también se puede comunicar vía telefónica al cliente. En el numeral 5, se incluye en las referencias al procedimiento de Revisión por la Dirección. En el numeral 6, se coloca como actividades de seguimiento y control el indicador de Nivel de atención a QRS, y se elimina Respuesta a reclamos y Seguimiento a la conformidad de la respuesta escrita enviada al reclamante. | 05/06/2013 |
| 5.0 | **Se agregó la palabra felicitaciones al nombre del procedimiento SE MEJORÓ LA REDACCIÓN DEL ALCANCE:**Aplica para la recepción de todas las expresiones y/o manifestaciones expresadas por los usuarios de los servicios que presta la institución. Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y termina con el análisis, evaluación y respuesta al usuario interesado.**Vocabulario****SE ELIMINO****QRS procedente:** Se dice de la queja, reclamo o sugerencia que es razonable, apropiada, pertinente y que no va en oposición a los lineamientos institucionales previamente establecidos**SE AGREGO****RECLAMO:** descontento vinculado directamente a un servicio prestado por la institución.**SUGERENCIA:** Manifestación del punto de vista personal a un acontecimiento que pueda ya haber ocurrido, o evitarse o implementarse en la institución.**FELICITACIONES:** manifestación a una persona de la satisfacción que experimenta por algún servicio que fue solicitado y que superó sus expectativas.Generalidades**SE ELIMINO**A través de Twitter, en la cuenta de Calidad Americana. Cuando los estudiantes y demás personas expresen sus QRS llegará una notificación al correo electrónico de la Coordinación de la Calidad. A través de Facebook, en la cuenta de la Corporación Universitaria Americana. Cuando los estudiantes y demás personas expresen sus QRS llegará una notificación al correo electrónico de la Coordinación de la Calidad. | 04/11/2015 |
| 6.0 | Se modifica los parámetros de respuesta en el numeral 4.2.2 Tratamiento de QRSF:El defensor del cliente realizara la gestión hasta el cierre de la QRSF y enviara respuesta vía telefónica o correo electrónico. | 26/01/2017 |
| 7.0 | - Se reevalúa la definición de Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.-Se cambia el Nombre de defensoría del cliente por Oficina de calidad.- Se elimina el formato “F DE 020 BUZON QRSF”.-Se ajusta el Ítem de Respuesta y Cierre del QRSF.- Se cambia el nombre del formato **F DE 021** “CONSOLIDADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES (QRSF)” | 01/06/2017 |
| 8.0 | Alineación con requerimientos ETDH de la Secretaría de Educación Distrital, con respecto a la queja y su clasificación en Tipo 1, 2 y 3 en el Ítem 4.1. Ajustando formulario en línea, para efectos del Centro de Idiomas. | 01/02/2019 |
| 9.0 | Se agregó la palabra Petición al nombre del procedimiento.En todo el documento se adiciona la palabra Petición y la abreviatura P.Se incluye en el procedimiento el siguiente formato:F DE 026 Formato de Respuesta Derechos de Petición.**Vocabulario:****SE AGREGÓ****Definición de Petición:** Solicitud presentada por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, a fin de obtener información y/o consulta con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.Se reevalúa la abreviatura de Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación y se agrega la letra P a la definición de QRSFP. **QRSFP:** Corresponde a la abreviatura de Quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones. Se cambia el nombre del formato **F DE 021** “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (QRSF)” **por** **F DE 021** “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Peticiones (QRSFP)”**Se iincorpora en el numeral 4.1 Generalidades** Este procedimiento establece los mecanismos para atender las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones, que presenten los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada de la Corporación Universitaria Americana. Y se mejora los canales para manifestar las QRSF son los siguientes por: La Corporación Universitaria Americana, ha dispuesto de los siguientes canales para la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones.**Se reevalúa la orientación dada en:** Digitar http://www.americana.edu.co/barranquilla/QRSF, y se diligencia el formato, el cual llegará al correo electrónico de La Oficina de Calidad, y se cambia **por:** Digitar http: //www.americana.edu.co/barranquilla/QRSFP, seleccionar servicios y clip en QRSFP, se despliega el formulario y se diligencia, el cual llegará al correo electrónico de la Oficina de Calidad.  **Se reevalúa la definición de Buzones QRSF**: Estos se encuentran ubicados en cada uno de las entradas o salidas de la Institución, en el cual son depositados físicamente y se agrega la inicial la palabra físicos y la letra P y se cambia **por**: **Buzones físicos QRSFP:** Se dispone de buzones QRSFP, los cuales se encuentran ubicados en cada uno de las entradas o salidas de la Institución, en el cual son depositadas físicamente las QRSFP. **En el numeral 4.2.2 Tratamiento de QRSFP, se incluye:** **Si es Sugerencia**, la Oficina de Calidad, enviará correo electrónico al proceso en cuestión y el líder del proceso y su equipo, analizan la sugerencia recibida y determinan si amerita o no una acción de mejora, generando un plan de mejora.**Si es Petición** la Oficina de Calidad enviará correo electrónico a la Oficina Jurídica, para ser analizada y responder dentro del término legal. La respuesta se dará en el formato de respuesta derechos de petición”**En el numeral 4.2.4 Registro y Seguimiento de QRSFP se incluye:** La Oficina de Calidad registra las QRSFP en el formato F DE 021 Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones (QRSFP)” y las distribuye a los diferentes Directores o Jefes de áreas, para que sean analizadas, atendidas y contestadas al cliente. **En el numeral 6 Registros:** Se adiciona un nuevo formato llamado FDE 026 Respuesta Derechos de Petición”**En el numeral 7 Anexos se elimina** F DE 021 “Consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (QRSF), debido a que es un registro contenido en el numeral 6 y se coloca NA **En el numeral 8 se cambia** La frase Control de Actualizaciones **por** Naturaleza del Cambio. **Y se incluye** Se indicará el número de la Revisión del Procedimiento, la fecha en la que se ha realizado y las causas del cambio. La información se recogerá en la siguiente tabla. | 16/05/2020 |
| 10.0 | En la actividad 2 se incluyen los siguientes formatos: F DE 032 Citación -Notificación Personal, F DE 033 Acta de Notificación Personal.Si es Petición, la Oficina de Calidad enviará correo electrónico a la Oficina Jurídica, para ser analizada y responder dentro del término legal. Posterior se enviará una citación – notificación personal para comparecer en las instalaciones de la institución indicando dirección, fecha y hora, para lo cual se utilizará el formato: F DE 032 Citación -Notificación Personal, una vez se haya presentado la persona citada se procede a realizar un acta en el formato F DE 033 Acta de Notificación Personal, indicando que se le informó el contenido de la respuesta del derecho de petición. La respuesta se dará en el formato “F DE 026 Respuesta Derechos de Petición. | 26/08/2020 |
| 11.0 | Se incluye en el ítem 4. Condiciones generales* 1. Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los grupos étnicos colombianos en la americana.
		1. Pasos para la atención de personas en lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en la Americana. El cual incluye 8 pasos para la atención.
 | 06/11/2020 |
| 12.0 | Se ajusta el procedimiento a las actividades realizadas actualmente.Se incluye radicación a través de la plataforma WorkManagerLas QRSFPD son tramitadas a través de correos electrónicos | 16/09/2022 |
| 13.0 | Se corrige el tiempo de respuesta para las **QRSF**: Ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de radicación.Se incluye el cargo Auxiliar de Planeación y Calidad en las actividades **TRATAMIENTO DE LA QRSFPD y RESPUESTA Y CIERRE DEL QRSFPD** | 13/04/2023 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** |
| Coordinador de Calidad | Director de Planeación | Rectora |

1. *Página Web de Presidencia de la República. Términos y Definiciones de la Guía para Diligenciamiento Formulario Web PSQRD* [↑](#footnote-ref-1)