



***PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES.***

PQRSDF



	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

Tabla de contenido

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	DEFINICIONES	3
4	CONDICIONES GENERALES	4
5	CONTENIDO	6
6	FLUJOGRAMA	11
7	ANEXOS	12
8	SEGUIMIENTO Y CONTROL	12
9	NATURALEZA DEL CAMBIO	12

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

1 OBJETIVO

Proporcionar un mecanismo para que las partes interesadas de la Institución puedan gestionar las PQRSDF de manera oportuna.

2 ALCANCE

Inicia con la radicación de la PQRSDF, continuando con la gestión de la solicitud según el flujo de trabajo diseñado para cada una, termina con la respuesta al usuario y con el informe consolidado a la Alta Dirección del comportamiento del canal.

3 DEFINICIONES

3.1. **Cliente:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

3.2. **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

3.3. **Radicación:** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley

3.4. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

3.5. **Flujo de trabajo:** la secuencia de procesos por los que atraviesa una parte del trabajo, desde su inicio hasta su finalización.

3.6. **Workmanager:** Software de gestión documental, dinámica, participativa y colaborativa que permite distribuir y gestionar el conocimiento de la empresa

3.7. **Formulario web:** Mecanismo digital, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados de acuerdo con lo requerido

3.8. **Petición** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

3.9. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

3.10. **Reclamo:** Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

- 3.11. **Solicitud de Información:** Peticiones de carácter general las cuales deben tener relación con las actividades, trámites o servicios Institucionales.
- 3.12. **Sugerencia/Propuesta:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.
- 3.13. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético profesional.
- 3.14. **Felicitación/Agradecimiento:** Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica.

4 CONDICIONES GENERALES

Todas las partes interesadas (Anónimo, Apoderado, Contratista, Docente, Egresado, Entidad Pública y Estudiante) pueden cargar un proceso, a nivel general se utilizan cuando:

Petición:

- Se tiene duda o diferencias frente a la solución o proceder de un trámite de la Institución.
- Presuma el incumplimiento de un derecho fundamental según la constitución Política de Colombia.

Queja

- La Institución no cumple con su finalidad.
- Los profesores o empleados Incumplen con las normas, reglamentos o procedimientos en la solución de un trámite.
- Los profesores o empleados cometen conductas irregulares en el cumplimiento de sus funciones, o incumplen con sus deberes y obligaciones.
- Los profesores o empleados agreden o maltratan al usuario al momento de la prestación del servicio.
- La Institución no asegura la correcta prestación del servicio y es detectada por el cliente.

Reclamo:

- El servicio no da la respuesta de un trámite es lento y congestionado.
- El procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- El trámite o el servicio es complejo.
- Se exigen requisitos innecesarios.
- La atención desperdicia información, recursos o tiempo.
- Falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

- Falta de organización de la atención al usuario.

Solicitud:

- Cuando se requiere gestionar algún trámite o servicio ante un área académica o administrativa de la Institución

Sugerencia/Propuesta:

- Se desee presentar ideas de mejora, propuestas de soluciones a los tramites y servicios de la Institución.

Denuncia:

- Cuando los funcionarios incurren en conductas irregulares en el desempeño de sus funciones.
- El proceder de la Institución viola algún derecho humano.

Felicitación:

- Se desea presentar una felicitación por una buena prestación del servicio.
- Se desea manifestar satisfacción cumplida al usuario.
- Expresión del usuario por el mejoramiento continuo en la prestación del servicio de la Institución.
- Manifestación de una satisfacción que ha llenado al usuario por el servicio recibido.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

5 CONTENIDO

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
1	Radicar PQRSDF	<p>El usuario interno o externo radica su proceso a través del formulario de PQRSDF ubicado en la página web Institucional https://americana.edu.co/medellin/, allí diligencia los campos solicitados como obligatorios para gestionar el caso, estos campos son:</p> <p>Tipo de cliente Programa Tipo de documento Nº de identificación Nombres y Apellidos-Razón Social E-mail Número de Contacto Tipo de reporte Motivo Detalle PQRSDF Recepción de respuesta Dirección Barrio Municipio País Adjuntar archivo</p> <p>Luego de diligenciar el formulario y adjuntar la documentación requerida para cada proceso, el sistema automáticamente genera un radicado y envía una notificación al correo que el usuario haya reportado en el formulario.</p>	Usuario Interno o Externo	Formulario web PQRSDF - Workmanager

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		<p>NOTA: En el caso que el usuario esté de manera presencial y requiera radicar un proceso el área de archivo será la encargada de radicar la solicitud.</p> <p>En el caso que llegue de manera Física, el área de archivo será la encargada de radicar la solicitud.</p>		
2	Analizar y redireccionar las PQRSDF	<p>Según el flujo de trabajo diseñado para cada tipo de proceso y motivo seleccionado el sistema, luego de la radicación inicia el flujo de trabajo para responder cada caso y envía al funcionario responsable de comenzar la gestión y respuesta.</p> <p>Para el caso de las Peticiones inicia el flujo de trabajo en la secretaria general, allí se analizan y se redireccionan al área que debe proyectar la respuesta al usuario. Luego es la secretaria general quien da respuesta.</p> <p>En el caso de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones inician el flujo de trabajo en la Dirección de Planeación, allí se analizan y redireccionan al área que debe emitir la respuesta al usuario.</p> <p>En cuanto a las Denuncias, se envían a Control Interno y Solicitudes de Información viajan directamente al funcionario responsable de responder según el motivo que estipule el usuario.</p> <p>El tiempo que tendrá para la realización de esta actividad es de 2 días hábiles,</p>	Secretaria General Dirección de Planeación Control Interno Áreas	Formulario web PQRSDF - Workmanager

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
3	Generar respuesta al usuario	<p>Si es un Derecho de Petición, el área al que fue remitido proyecta la respuesta y se la envía por el flujo de trabajo a secretaria general, esta revisa la respuesta y la emite por correo electrónico, adjunta el PDF en el flujo de Workmanager y se cierra el proceso.</p> <p>En caso de Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación el área a la que fue remitido el proceso por parte de la Dirección de Planeación proyecta y emite la respuesta, además de hacer las gestiones pertinentes para darle trámite a su necesidad si es del caso, la respuesta se envía por correo electrónico al usuario con todos sus archivos adjuntos. Posteriormente, se anexa el PDF de la respuesta al flujo de workmanager y se envía a la Dirección de Planeación.</p> <p>En el caso de una Solicitud de Información, se da respuesta por el área que corresponda gestionar cada motivo estipulado en el formulario web. Por lo general, son tramites que transitan por más de dos áreas con el fin de dar respuesta, la última área del flujo notifica por correo electrónico al usuario, adjunta el PDF y cierra la tarea en Workmanager.</p> <p>Por último, para el caso de las Denuncias, es control Interno el encargado de elaborar la respuesta y notificarla al usuario, al final cierra la tarea.</p> <p>Nota: Desde el momento de radicación hasta la</p>	<p>Secretaria General</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Control Interno</p> <p>Áreas</p>	<p>Formulario web PQRSDF - Workmanager</p> <p>Correo electrónico</p>

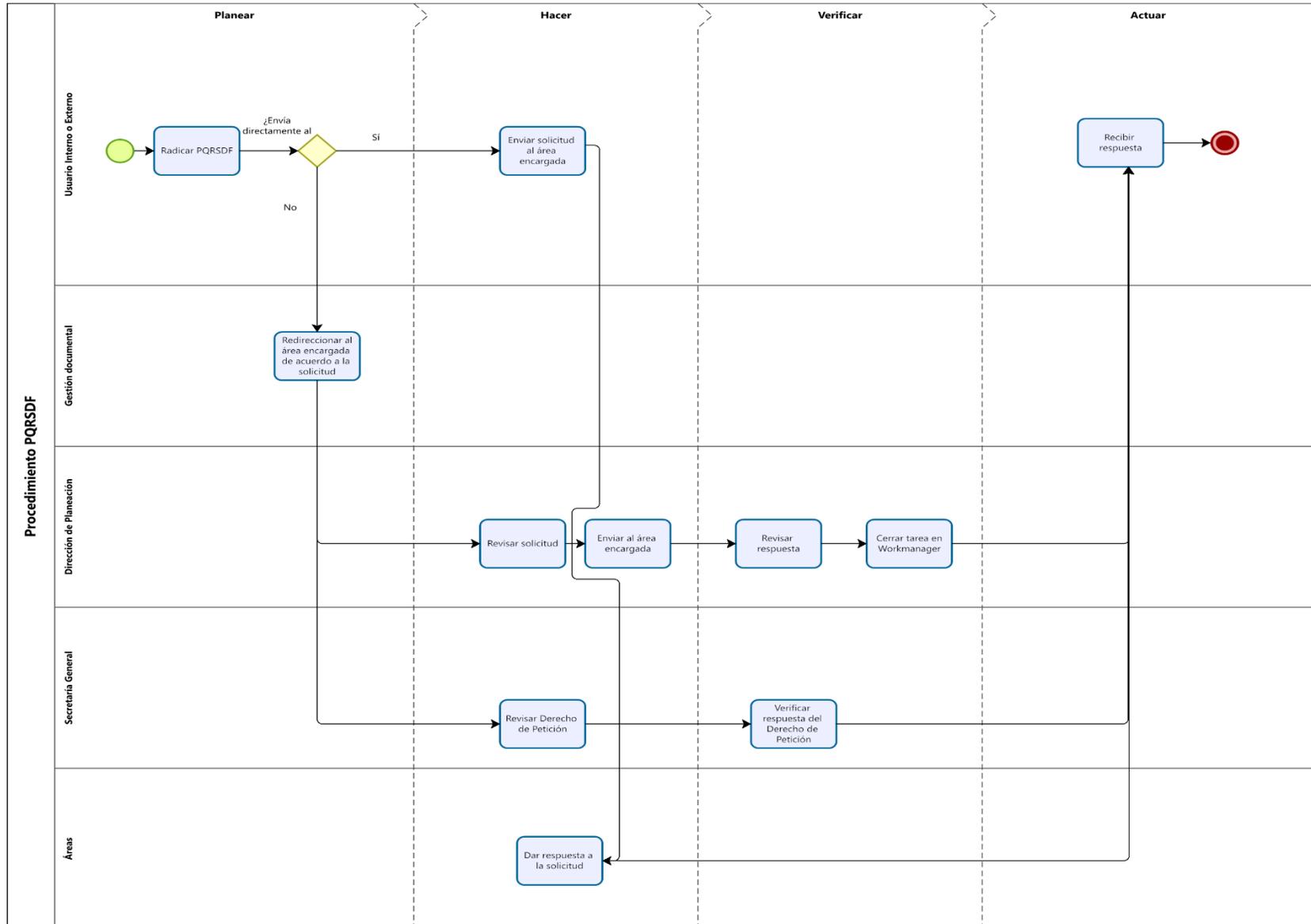
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		notificación de la respuesta al usuario, se tienen 15 días hábiles.		
4	Revisar de la respuesta	<p>Aplica solo para el caso Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, secretaria general o Dirección de Planeación revisa la calidad de la repuesta emitida por el área y da el cierre a la tarea dentro del flujo de Workmanager.</p> <p>En caso de que la respuesta no sea la correcta o no tenga la evidencia correspondiente, se devuelve por el flujo de trabajo al área que emitió la respuesta hasta que se emita de manera correcta.</p> <p>El tiempo que tendrá para la realización de esta actividad es de 2 día hábil.</p>	<p>Secretaria General</p> <p>Dirección de Planeación</p>	Formulario web PQRSDF - Workmanager
5	Elaborar Informe Semanal	<p>Semanalmente la Dirección de Planeación realiza seguimiento a la gestión del formulario web, se identifican los procesos que al momento de corte presentan vencimiento, es decir, aquellos radicados que no han sido respondidos y cerrados y fueron radicados con 15 días hábiles de anterioridad a la fecha del informe.</p> <p>Dicho informe se elabora con base en el reporte extraído de Workmanager, extraído del botón de informes específicamente "Reportes PQRSDF" y se envían por correo a todas las áreas q tiene procesos sin resolver, con copia a control interno y las vicerrectorías.</p>	Dirección de Planeación	Formulario web PQRSDF - Workmanager Correo Electrónico
6	Elaborar de Informe consolidado	Semestralmente la Dirección de Planeación elabora un Informe consolidado durante el periodo, caracterizando el	Dirección de Planeación	Informe

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

N°	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Registro(s)
		comportamiento del canal. Dicho informe es socializado a la Alta Dirección para tomar acciones. Este informe igualmente, nutre el informe de Revisión por la Dirección.		

6 FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

7 ANEXOS

- Formulario web PQRSDF: <http://181.143.67.66:90/>
- Informes.

8 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza seguimiento y control al procedimiento realizando lo siguiente:

- Respuesta a reclamos.
- Revisión periódica de reclamos y o sugerencias,
- Seguimiento a la conformidad de la respuesta escrita enviada al reclamante.
- Matriz de riesgos y oportunidades

9 NATURALEZA DEL CAMBIO

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.

Versión	Fecha	Naturaleza del Cambio
1.0	Edición del Documento	12/04/2010
2.0	En la versión 1 el Defensor del Cliente después de recibir la PQRS en el formato F MC 016 se reunía personalmente con el líder del proceso involucrado para recopilar la información y estructurar la respuesta para el cliente. En la versión 2 el Defensor del Cliente, deberá verificar que la QRS esté en el formato "F MC 016 Quejas, Reclamos y Sugerencias" y enviarlo vía correo electrónico al área donde se generó. Se debe remitir copia del reclamo al Comité de la Calidad, a los funcionarios involucrados y dueño de proceso afectado para dar la solución al cliente.	01/06/2012
3.0	Se elimina el termino cliente y cambia por estudiante. Se incluye los buzones como otras fuentes. Se aclaran algunas actividades para la recolección de información de QRS.	30/09/2012
4.0	Se incluye los nuevos medios de recepción de quejas que son call center y pagina web	01/10/2013
5.0	Se modifica el procedimiento ya que cambia su modo de operar al implementar el ZOHO	01/05/2016
6.0	Se elimina formato de acciones correctivas y de mejora y se sustituye por el módulo de mejora del software Isolucion.	15/08/2019

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	Código: P DE MD 006
		Fecha: 04/04/2024
		Versión: 10

7.0	Se actualiza procedimiento de acuerdo con la gestión que se realiza en el nuevo flujo de trabajo PQRS que se encuentra en Workmanager.	07/05/2020
8.0	Se revisa procedimiento y se ajusta al contexto actual, se ajustan los tiempos de respuesta.	19/06/2020
9.0	Se modifica el procedimiento por implementación del formulario web PQRSDF en Workmanager.	16/06/2023
10	Se ajustaron las descripciones de las actividades.	03/05/2024

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Luisa Fernanda Restrepo Marin Cargo: Profesional de poyo Fecha: 03/05/2024	Nombre: Luisa Fernanda Restrepo Marín Cargo: Directora de Planeación Fecha: 03/05/2024	Nombre: Mileny Ortiz Ortiz Cargo: Vicerrectora General Fecha: 04/05/2024