
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	P-GI-04	Versión: 1
		Fecha: 01/06/2021	

Contenido

1.	INFORMACION BÁSICA DEL PROCEDIMIENTO.....	2
2.	CONDICIONES GENERALES	2
3.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
4.	CONTROL DEL DOCUMENTO.....	4


	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	P-GI-04	Versión: 1
		Fecha: 01/06/2021	

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROCEDIMIENTO

Objetivo del Procedimiento	Establecer las actividades relacionadas con las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, garantizando una oportuna y efectiva respuesta y solución a sus requerimientos
Alcance del Procedimiento	Este procedimiento aplica para todas las áreas y procesos del Sistema de Gestión de Calidad..


2. CONDICIONES GENERALES

Definiciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> a. Servicio al cliente: Interacción de una organización con los clientes, a través del ciclo de vida del servicio. b. Retroalimentación: Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los servicios o el proceso del manejo de reclamos. c. Respuesta: consiste en contactar al reclamante (vía telefónica y/o por correo). d. Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio. e. Queja o Reclamo: Es la expresión o manifestación del usuario sobre la inconformidad que le generó la atención o servicio brindado. También puede ser la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos. f. Sugerencia: Es una propuesta presentada por un cliente para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio de la empresa. g. .
-------------------------------	---

	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	P-GI-04	Versión: 1
		Fecha: 01/06/2021	

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Observaciones
1	Recepción de la queja, sugerencia ó felicitación	Cualquier funcionario	Cualquier funcionario de la institución está en capacidad de recibir una queja, sugerencia ó felicitación por cualquiera de los canales establecidos: Los canales establecidos para este procedimiento son: llamada telefónica, correo electrónico ó página web.
2	Registro de la queja	Cualquier funcionario	Cuando el cliente manifiesta una queja por cualquiera de los medios establecidos, el funcionario que recibe la queja procede a registrarla en el formato F-GI-09 Registro de PQRS , y envía el documento junto con los soportes que adjunte el cliente, al correo del Auxiliar Comercial.
3	Direccionamiento de la queja	Auxiliar Comercial	El Auxiliar Comercial, recibe la queja, revisa el correcto diligenciamiento del formato, teniendo en cuenta que se tenga la información de contacto del cliente completa. El funcionario analiza la información y envía el documento al correo del Líder de proceso responsable de dar la solución.
4	Analizar la queja	Líder de proceso	El Líder de proceso que tiene a cargo la solución de la queja debe centrar los esfuerzos necesarios para investigar las causas que generaron la queja y buscar una solución oportuna y efectiva para el cliente.
5	Gestionar la queja	Líder de proceso	El Líder de proceso debe realizar la gestión completa de la queja y registrar la solución en el formato F-GI-09 Registro de PQRS en el campo “Actividad a realizar (corrección)”, y envía el documento al Auxiliar Comercial.
6	Enviar respuesta al cliente	Auxiliar Comercial	El Auxiliar Comercial recibe el formato F-GI-09 Registro de PQRS y revisa la información, si no es procedente, busca la mejor solución llegando a las instancias necesarias. Luego prepara la respuesta al cliente utilizando el formato F-GI-10 Carta respuesta a Quejas Luego envía la respuesta al correo del cliente. El plazo máximo para enviar la respuesta al cliente es de siete (7) días, contados a partir del registro de la queja por parte del cliente.
7	Cierre de la queja	Auxiliar Comercial	El cierre de la queja se registrará cuando se envía la respuesta formal al cliente. Si el cliente manifiesta no estar satisfecho con la respuesta la queja continúa abierta y el Auxiliar Comercial debe coordinar la solución más eficaz al problema presentado por el cliente.
8	Generar acciones correctivas	Asistente de Calidad	Las quejas se clasifican y analizan para identificar en forma sistemática su recurrencia, problemas o incidentes aislados y tendencias, con el fin de ayudar a eliminar de raíz las causas que las generaron. Según los resultados del análisis de recurrencia, deben tomarse acciones correctivas según el procedimiento P-

	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	P-GI-04	Versión: 1
		Fecha: 01/06/2021	

			GI-03 Producto no Conforme y Acciones Correctivas a partir del área involucrada. De igual manera las quejas que requieran el registro de acciones correctivas deben activar el mismo procedimiento.
--	--	--	---

4. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Descripción del Cambio	Aprobó	Fecha
1	Se elabora la primera versión del procedimiento	Rector	01/06/2021