

1. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene por objeto describir aquellas actividades que se darán en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se derivan de la prestación de servicio de la Institución Universitaria ITSA.

2. ALCANCE:

Su alcance se define desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia y finaliza con la respuesta al usuario y evaluación a la gestión de la petición recibida. Aplica para ITSA Barranquilla, ITSA Soledad y CERES.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Es la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Queja: Es una declaración verbal o escrita presentada por un usuario que ha tenido acceso a un servicio y encuentra que alguno o todos los componentes del servicio recibido no le satisficieron la necesidad o la percepción que él tiene de lo que debería ser el servicio.

Reclamo: Es una declaración verbal o escrita presentada por un usuario potencial de un servicio quien considera tener derecho a recibirlo y por distintas circunstancias no lo ha recibido, incluyendo en esta el desconocimiento de los requisitos de acceso, por lo cual al solicitar el servicio le pudo ser negado.

Sugerencia: Apreciación objetiva o subjetiva de un usuario real o potencial de un servicio, sobre un aspecto de este que puede ser modificado o adicionado para obtener un mejor resultado en términos de satisfacción de una necesidad.

Denuncia: Acto mediante el cual una persona o grupo de personas, avisa o establece frente a las autoridades correspondientes sobre presuntos hechos irregulares o actos delictivos.

Elaborado Por: O. Meneses	Revisado Por: C. Capdevilla	Aprobado Por: C. Maya
ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD	ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD	ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD
Cargo: Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Cargo: Profesional Universitario Responsable del Proceso de Atención al Usuario	Cargo: Secretario General
Fecha: 4/05/2017	Fecha: 4/05/ 2017	Fecha: 4/05/ 2017

4. **CLASIFICACIÓN:** No Aplica

5. POLITICAS DE OPERACIÓN O CONDICIONES GENERALES:

5.1 Cualquier Estudiante, Padre de Familia, Docente o cualquier ciudadano a título personal o a nombre de una institución, puede presentar quejas, reclamos, sugerencias o denuncias al ITSA.

5.2 El tiempo de respuesta a los usuarios de las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias puede variar de acuerdo a la complejidad del asunto, pero en todo caso, dichos términos deberán ceñirse a los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.3 El término para resolver las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, será de 15 días hábiles. Cuando no fuere posible resolver la petición dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se ha establecido para que la dependencia contra la cual está dirigida la queja o reclamo dé respuesta a la misma.

5.4 Las sugerencias no son susceptibles de aplicación o de contestación.

5.5 Las Dependencias o Unidades las cuales tienen contacto directo con el usuario cuentan con un buzón para depositar las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

5.6. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

5.7. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

5.8. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

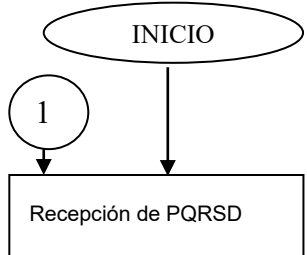
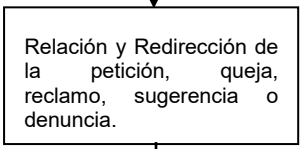
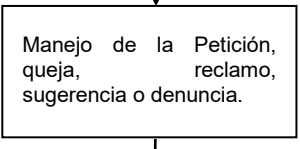
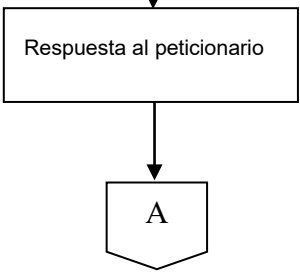
5.9 Toda petición debe ser respetuosa o pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

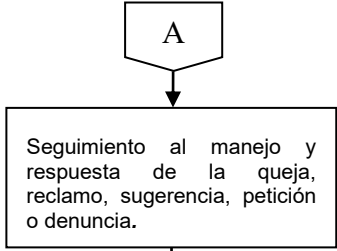
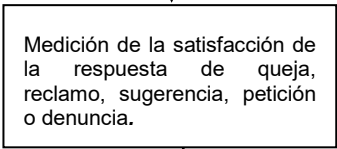
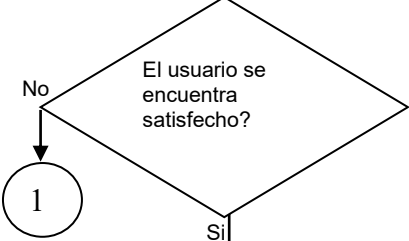
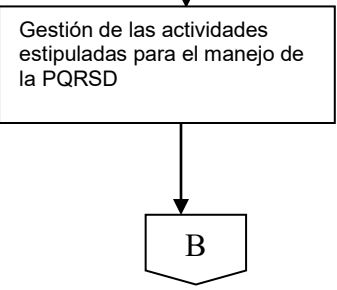
5.10 El manejo de Denuncias estará determinado por el documento de tratamiento de denuncias, publicado en el link para el ingreso de PQRSD.

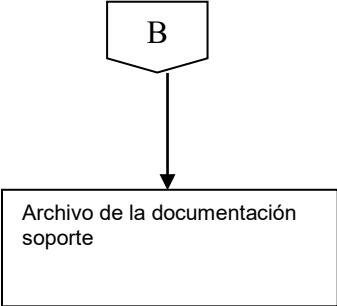
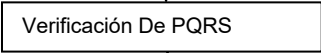
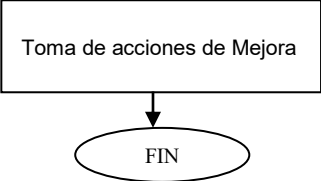
5.11 Para las PQRSD reportadas a través de canal telefónico, se ha habilitado para que el ciudadano pueda ingresar sus PQRSD a través de una extensión telefónica con acceso directo a la Oficina de Atención al usuario, encargado de radicar la PQRSD del ciudadano. Cuando la petición es recibida por medio telefónico, se procede de la siguiente forma:

- **El Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario posee una línea exclusiva para atención de PQRSD.**
- **Una vez recibida la llamada, el Funcionario debe recopilar la información necesaria para diligenciar los campos mínimos del formulario de la plataforma disponible para la radicación. Indicando:**
 - 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición**
 - 2. Fecha y hora de recibido**
 - 3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.**
 - 4. El objeto la petición.**
 - 5. La razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en la que fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo segundo del Art. 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.**
 - 6. La relación de los documentos que anexan para ingresar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Art. 1° de la Ley 1755 de 2015.**
 - 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción de radicación de la petición.**
 - 8. Constancia específica de que la petición se formuló de manera verbal.**
 - 9. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición solicitada telefónicamente.**

6. DESARROLLO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Documentos y/o registros
1		Profesional Universitario Responsable de Atención al Usuario	<p>Recibe la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia mediante carta, llamada, página Web, e-mail, buzón de sugerencia o de forma personal y redirecciona al proceso responsable de darle trámite al mismo.</p> <p>Nota1: En los casos de que el reporte de la queja, reclamo, petición, sugerencia o denuncia se haga de manera personal diligenciado a través del formato FR-GAU-22 u otro medio físico, quien recepcione debe informar a la responsable de atención al usuario para que esta ingrese la petición al sistema ORFEO para su control. Nota2: Atención al usuario es la encarga de recepcionar y redireccionar las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del Sistema ORFEO o correo pqr@itsa.edu.co para la administración de las PQRSD.</p>	Carta, email, FR-GAU-22 Buzón de Petición, Queja, reclamo, sugerencia y denuncia, llamada, verbal o medio en el cual se reporte la PQRSD
2		Profesional Universitario Responsable de Atención al Usuario	Relaciona la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia en el sistema ORFEO y en el formato FR-GAU-23 Control PQRSD y la re-direcciona al proceso involucrado.	FR-GAU-23 Control PQRSD
3		Funcionario líder del proceso	Funcionario líder del proceso estipula las acciones a tomar para dar solución o manejo a la petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncias reportadas.	Sistema ORFEO o FR-GAU-21 Reporte de Peticiones, Queja, Reclamos, Sugerencias o Denuncias
4		Funcionario líder del proceso / Secretario General	<p>Realiza el trámite correspondiente, dependiendo de la naturaleza y de las personas implicadas, a fin de dar una solución oportuna y envía al usuario respuesta escrita o por correo electrónico, según aplique.</p> <p>Nota: de requerirse acto administrativo, se debe informar a secretaria general quien deberá dar respuesta dentro de los términos establecidos.</p> <p>En el caso de las peticiones recibidas por medio virtual, el funcionario que da respuesta al peticionario debe realizarlo por medio de sistema ORFEO y con copia a pqr@itsa.edu.co</p>	Carta, email con respuesta de Reporte de petición, queja, reclamo o sugerencia, Acto Administrativo

5		Profesional Universitario Responsable de Atención al Usuario	<p>Cuando recibe la respuesta por parte del funcionario, debe realizar el respectivo cierre de la petición, en el sistema dando "cerrar expediente" al expediente de la PQRSD.</p> <p>Realiza seguimiento a la respuesta y manejo oportuno de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia reportada a cada proceso a través de medio virtual de las peticiones ingresadas por los ciudadanos</p>	FR-GAU-23 Control de PQRSD
6		Profesional Universitario Responsable de Atención al Usuario	<p>Una vez se actualiza el estado ha cerrado, se envía al peticionario un link con la encuesta de satisfacción del trámite surtido con la petición para que evalúe el trámite que se le dio a su petición.</p>	Encuesta de satisfacción – Lime Survey
		Secretario General / Funcionario líder del proceso		
7		Secretario General / Funcionario líder del proceso	<p>Se gestionan las actividades estipuladas para el manejo de la PQRSD en los tiempos establecidos.</p> <p>Nota: De requerirse informar al usuario las actividades ya desarrolladas se debe retroalimentar por escrito o por e-mail</p>	Registro de Respuesta a PQRSD/ Sistema Orfeo/ FR-GAU-21 Reporte de Petición, Queja, reclamo, sugerencia o Denuncia Demás soportes, generados en el trámite. Informe al usuario (Si se requiere)

8		<p>Responsable encargado del manejo de las quejas en cada proceso</p>	<p>Archiva la documentación de soporte por cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de petición, queja, reclamo o sugerencia (formato ITSA, carta, correo o en el medio en que se reporte la PQRSD). • Registros de respuesta al usuario y/o demás soportes, generados en el trámite. 	<p><i>Sistema Orfeo/</i> FR-GAU-22 Buzón de Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (carta, correo o en el medio en que se reporte la PQRS). Copia de la respuesta al usuario Demás soportes, generados en el trámite.</p>
9		<p>Audidores Internos / Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Verifica el estado de las PQRSD, a través de auditorías internas, revisiones del proceso con el asesor responsable del SGC, donde se constata el cumplimiento del tiempo de respuesta de las PQRS. Nota: el estado y manejo de las PQRS de la institución es analizado en la revisión por la dirección de cada año</p>	<p>FR-GAU-23 Control de PQRS / Revisión por la dirección</p>
10		<p>Funcionarios involucrados en el proceso</p>	<p>De ser necesario, Toma las acciones de mejora necesarias para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.</p>	<p>Acciones Correctivas, preventivas y de mejora</p>

7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
V8	8/10/2014	Se actualiza el numeral 6. Desarrollo en los ítems 4, 6, 7 y 8 estipulando las actuales actividades para el manejo de PQRS
V9	30/01/2015	Se actualiza el documento, incluyendo la gestión de las denuncias, además de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. En el numeral 5.2, se modifica que el tiempo de respuesta deberá ceñirse a los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

V10	30/09/2015	Se incorpora al procedimiento lo estipulado en la ley 1755 de 2015, Se incorpora la definición de Denuncia. Se actualiza el numeral 5. Políticas de Operación o condiciones generales, incorporando los numerales 5.6, 5.7, 5.8 y 5.9. Se actualiza el numeral 6. Desarrollo en los ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6. Se actualiza el nombre del documento a Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias.
V11	18/01/2016	Se actualiza el alcance estipulando la evaluación a la gestión de la petición recibida. Se actualiza el numeral 6. Desarrollo estipulando el uso del aplicativo ORFEO en los ítems 1 y 4
V12	17/06/2016	Se actualiza el logo y el nombre con la nueva razón social Institución Universitaria ITSA, se actualizan los códigos de los documentos relacionados en el numeral 6. Desarrollo con las siglas de JUR.
V13	14/12/2016	Se actualiza el código del proceso de JUR (Jurídica) a GAU (Gestión de Atención al Usuario). Se actualiza el cargo de la persona que recepciona las PQRSD a Profesional Universitario Responsable del Proceso de Atención al Usuario. Se actualiza los códigos de los formatos usados para el manejo de PQRSD con las siglas de GAU.
V14	02/03/2017	Se actualiza el numeral 6. Desarrollo en los ítems 1 estipulando la retroalimentación de las PQRSD recepcionadas de manera física; Los ítems 3, 7 y 8 actualizando los registros de las actividades.
V15	4/05/2017	Se incorpora el numeral 5.11 donde se estipula las pautas para las PQRSD reportadas a través de canal telefónico.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1755 de 2015.

Constitución Política de Colombia, artículo 23.

Código Contencioso Administrativo, artículo 5.