

Tabla 56. Modelo de procedimiento para el tratamiento de PQR.

LOGO	Procedimiento para el tratamiento de Quejas, Sugerencias y Oportunidades de Mejora	
	Código: GC-PD-AC-02	Versión: 1
	Fecha:	Pagina: 1 de 10

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	APROBÓ	FECHA
1	se elaboró la primera versión del procedimiento		
2			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. Objetivo:

Aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la organización XXXX a través de la atención sistemática y efectiva de quejas y sugerencias.

2. Alcance:

El presente documento aplica a las actividades definidas para el tratamiento de quejas, reclamos, solicitudes de información y oportunidades de mejora en la organización XXXX, incluyendo la recepción, evaluación y cierre.

3. Definiciones:

Oportunidades de mejora: son las acciones que se realizan con el propósito de lograr mejoramiento de cualquier actividad, procedimiento, proceso o situación cuando no necesariamente se estén presentando fallas, incidentes o no conformidades.

PQR: peticiones, quejas y reclamos.

Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas.

Queja o reclamo: Expresión en la que el usuario pone de manifiesto su insatisfacción con la actuación de un colaborador de la organización XXXX o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, donde se espera una respuesta o solución de manera explícita o implícita.

Reclamante: persona (estudiante, parte de familia, funcionario y demás partes interesadas), que expresa una queja.

Reclamo: Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su insatisfacción, y se tome una decisión final justa y equitativa.

Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los servicios o el proceso de tratamiento de las PQR que se generan en la organización.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio, producto, actividad, procedimiento, proceso o situación en la organización y sus sedes, sucursales o seccionales.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido con sus requisitos.

Servicio al cliente: interacción entre la organización y el usuario a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.

SQSOM: Sistema de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora.

4. Responsables:

Líderes de los procesos
Coordinador (a) del SGC

5. Documentos de referencia:

NTC-ISO 10002:2005
NTC-ISO 9001:2015

6. Principios de Orientación

Para el tratamiento eficaz de las oportunidades de mejora, la organización XXXX acoge los principios señalados en la NTC ISO 10002:2005 (numeral 4).

Visibilidad: La información acerca del cómo y dónde reclamar es conocida por los usuarios, el personal y demás partes interesadas de la organización.

Accesibilidad: el proceso de las quejas es accesible a todos los reclamantes ya que está disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. Así mismo, el proceso

de tratamiento de las quejas y la información de apoyo es fácil de comprender y utilizar gracias al lenguaje utilizado.

Repuesta diligente: La recepción de cada queja es reconocida al reclamante inmediatamente. Son tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia.

Objetividad: cada queja es tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del procedimiento de tratamiento de las quejas.

Costos: El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no tiene costo para el reclamante.

Confidencialidad: La información de carácter personal del reclamante únicamente se pone a disposición cuando esta es necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no se divulga sin el consentimiento expreso del usuario o reclamante.

Enfoque al usuario: La organización acoge un enfoque al usuario y demuestra con sus acciones el compromiso de resolver las quejas que se presenten.

Responsabilidad: la organización ha designado al proceso de Gestión de Calidad como responsable de centralizar las acciones y decisiones en relación con el tratamiento de las quejas, los líderes de procesos tienen la responsabilidad de dar tratamiento a las quejas, sugerencias y oportunidades de mejora y generar la respuesta al usuario informando las acciones adoptadas.

Mejora Continua: La organización XXXX está comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos tendientes a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

7. Actividades

No.	Actividad	Responsable	Documentos
1.	Planeación del Sistema de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora Se revisa la política de atención de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora, donde se establece el enfoque de satisfacción del cliente y mejora continua. Las actividades prioritarias para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora se incluyen dentro de: (1) El Plan Operativo Anual, (2) Plan de Mejoramiento y (3) el Presupuesto del proceso de Gestión de la Calidad.	Comité de Calidad Coordinador (a) del Sistema de Gestión de la calidad	Declaración de política de atención de quejas, reclamos y oportunidades de mejora POA (Plan Operativo Anual) Plan de mejora Presupuesto
2.	Recepción y registro de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora	Coordinador (a) del Sistema de	Registro GC-F-AC-19.

No.	Actividad	Responsable	Documentos
	Los usuarios pueden hacer uso del Sistema de Quejas, sugerencias y Oportunidades de Mejora, a través de: 1. El sitio web de la organización. 2. Los buzones físicos de sugerencias que se encuentran en diferentes puntos de la Institución (formato de quejas, reclamos y oportunidades de mejora GC-F-AC-19). 3. El envío de una comunicación 4. Mediante una llamada telefónica al XXXXXX Ext XX 5. De forma verbal a los funcionarios de la organización XXXX quienes pueden reportarla a Gestión de calidad por el medio que deseen (teléfono, escrito, etc.) 6. Correo electrónico: xxxxx@xxxxx Cada registro se identifica de acuerdo con el número consecutivo del reclamo y las dos últimas cifras del año en curso, adicionalmente se agrega el consecutivo del asunto. En los casos donde las quejas proceden vía telefónica o verbalmente se diligencia el registro (GC-F-AC-19). En caso de que el usuario registre en el formato de quejas y sugerencias sus datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono) el asunto es considerado de tipo formal, de no hacerlo se considera no formal. Todos los registros de peticiones, quejas, reclamos y oportunidades de mejora, se llevan al registro consolidado de felicitaciones, quejas, sugerencias y oportunidades de mejora, donde se identifica: (1) Consecutivo, (2) Fecha del registro del usuario, (3) Origen, (4) clasificación, (5) descripción de la situación, (6) el servicio relacionado, (7) las observaciones de mejora, (8) los datos del usuario, (9) Vinculo del usuario con la organización, (10) contacto, (11) proceso encargado del tratamiento, (12) fecha de acuse de recibido al usuario, (13) fecha de reporte al proceso responsable, (14) descripción de tratamiento, (15) estado de la queja en el seguimiento por Excel u otro	Gestión de la calidad	Planilla de registro y seguimiento de quejas, reclamos y oportunidades de mejora

No.	Actividad	Responsable	Documentos
	software, (16) fecha de cierre proyectada, (17) fecha de cierre ejecutada, (18) se cerró en los tiempos previstos (sí o no), (19) se le dio respuesta al usuario (sí o no), (20) se envió formato de evaluación al usuario (sí o no) y (21) sí o no el usuario contestó el formato de evaluación. Se realiza un consolidado para los asuntos formales y otro para los no formales. La recepción de cada queja, sugerencia u oportunidad de mejora es notificada al usuario a través del correo electrónico.		
3.	Generación y notificación del reporte Una vez notificado el recibido al usuario, el asunto es radicado como Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, donde se registra los datos del usuario o reclamante, el proceso y líder del proceso al que va dirigido el asunto, la fecha de cierre proyectada, y la situación reportada, adicionalmente se adjunta el formato GC-F-AC-19. Posteriormente, se diligencia el formato de reporte de quejas, reclamos y oportunidades de mejora (GC-F-AC-22), donde se indica: (1) Proceso (2) Fecha de diligenciamiento, (3) Consecutivo, (4) Origen, (5) Descripción de la situación, (6) el servicio relacionado, (7) las observaciones de mejora, (8) los datos del usuario, (9) “elaborado por” y (10) “entregado a”. Para la notificación al proceso relacionado con la PQR presentada por el usuario se utiliza el sistema de correo electrónico adjuntando el formato GC-F-AC-22. En los casos donde las PQR son recibidas a través del correo electrónico o la página web, se remite al líder del proceso el correo correspondiente. En caso de tratarse de asuntos no formales se envía un correo electrónico al líder del proceso responsable en el que se le informa la recepción del asunto y se adjunta el formato escaneado. Las PQR de este tipo no son registradas formalmente, por lo cual las acciones tomadas para el tratamiento quedan a consideración del líder y colaboradores del proceso correspondiente.	Coordinador (a) del sistema de gestión de la calidad	Formato de reporte de quejas, reclamos y oportunidades de mejora (GC-F-AC-22)

No.	Actividad	Responsable	Documentos
4.	Seguimiento a las quejas, sugerencias y oportunidades de mejora Cada una de las PQR es investigada por el líder del proceso responsable, quien hace un análisis de causas a la situación presentada por el usuario, define un plan de acción con las actividades, responsables y fechas de cumplimiento, luego hace seguimiento de los compromisos e identifica si el asunto está cerrado. Las acciones o decisiones adoptadas por el proceso para cerrar la PQR son informadas a la coordinación del SGC, por el líder del proceso o el funcionario por él designado. El tiempo para comunicar a la Coordinación del SGC y las acciones o decisiones para el cierre de la queja, sugerencia u oportunidad de mejora es de 10 días hábiles. En los casos donde el usuario invoque el derecho de petición se le responderá antes de los 15 días hábiles, las solicitudes de información por parte del usuario son atendidas antes de los 10 días hábiles. La coordinación del SGC realiza el seguimiento a la PQR por correo electrónico con el objetivo de verificar el cumplimiento del tiempo establecido para el tratamiento. Atendiendo lo indicado en los numerales 7.8 y 7.9 de la NTC ISO 10002, para los casos donde el reclamante deje el correo electrónico se le informará la decisión y la acción propuesta, si el reclamante acepta la decisión, esta se registra y se cierra la queja, en los casos donde el reclamante no envíe ninguna respuesta se entenderá que acepta las acciones y decisiones adelantadas. En caso de que el reclamante rechace la decisión o acción propuesta, la queja permanece abierta y se le informa de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas. La Coordinación del SGC realiza el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho. El proceso de cierre de la queja con el usuario se realiza en los casos donde el usuario deja sus datos de contacto	Coordinador (a) del Sistema de Gestión de la calidad	Planilla de registro y seguimiento de quejas, reclamos y oportunidades de mejora

No.	Actividad	Responsable	Documentos
	y en los demás casos el cierre corresponde al líder del proceso involucrado. Una vez se ha dado respuesta al usuario, y este ha aceptado dicho tratamiento, se procede a cerrar la queja. Aquellos asuntos que no puedan ser resueltos por los líderes de procesos, son trasladados a la revisión por la alta dirección.		
5.	Mantenimiento y mejora del Sistema de quejas, reclamos y oportunidades de mejora Periódicamente se hace una revisión general al Sistema de Quejas, reclamos y oportunidades de mejora, a través de la evaluación de la satisfacción, las auditorías internas del Sistema de Quejas y la Revisión por la dirección. Semestralmente se elaborará el formato F-AC-026 Informe de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora. Evaluación de la satisfacción: Una vez concluido todo el tratamiento y cerrado el asunto, se envía al usuario una breve encuesta para evaluar su satisfacción con el sistema de PQR. Además, semestralmente se consulta a los estudiantes sobre la satisfacción con el Sistema de PQR y los resultados son analizados Auditorías del Sistema de Quejas: Dentro de las auditorías de calidad, se busca facilitar la mejora, proporcionando información sobre el desempeño del sistema de PQR respecto a los criterios establecidos en las políticas institucionales, procedimientos y normas relacionadas con el tratamiento de las quejas. Dentro de las auditorías al Sistema de PQR y de su mejora se puede evaluar: 1. La conformidad de los procedimientos para el tratamiento de las quejas con las políticas y objetivos Institucionales. 2. El grado en que se sigue el procedimiento de tratamiento de PQR. 3. La capacidad que tiene el Sistema de atención de PQR para alcanzar los objetivos. 4. Las fortalezas y debilidades en el tratamiento de las PQR.	Coordinador (a) del Sistema de Gestión de la calidad	Informe de auditoría Revisión por la alta dirección F-AC-026 Informe de PQR

No. .	Actividad	Responsable	Documentos
	Revisión por la Alta Dirección: Durante la revisión periódica por la dirección se analiza en el punto de retroalimentación del usuario, a) la frecuencia de las PQR y b) el porcentaje de asuntos resueltos. Los asuntos pendientes por resolver son analizados por la alta dirección con apoyo del equipo de trabajo encargado de dar solución a cada PQR, identificando las alternativas de solución y los recursos requeridos. Luego se toman las decisiones y se adelantan las acciones pertinentes para asegurar la eficacia y eficiencia en el tratamiento de las PQR. Durante la revisión por la dirección se incluyen los resultados derivados de auditorías, el estado de la comunicación interna, así como el análisis a las políticas y objetivos institucionales. Sobre cada uno de estos aspectos se adoptan decisiones.		

8. RECURSOS

Papelería, computador, impresora.

9. ENTRADAS, SALIDAS Y RELACION CON OTROS PROCESOS

El proceso de atención de quejas, reclamos y Oportunidades de mejora tiene relación con todos los procesos del SGC.

Entradas

Comunicaciones internas
Peticiones, quejas y reclamos
Requisitos del estudiante o usuario
Informes de auditoría
Respuestas a las PQR

Salidas

Reporte, seguimiento y cierre de PQR.
Estadísticas sobre atención de PQR.

10. REGISTROS

Código del formato	Nombre	Responsable	Lugar de archivo	Medio	Tiempo de archivo	Disposición
GC-F-AC-19	Formato de PQR	El usuario que tenga una queja, un reclamo o alguna sugerencia	Coordinación de calidad	Físico	Anual	Archivo activo
GC-F-AC-22	formato de reporte de PQR	Coordinador de calidad	Coordinación de calidad	Magnético	Anual	Archivo activo
No aplica	Planilla de registro y seguimiento de PQR	Coordinador de calidad	Coordinación de calidad	Magnético	Anual	Archivo activo

11. Indicadores

Nombre indicador	Objetivo	Responsable	Formula	Fuente de información	Frecuencia de medición
5. Quejas, reclamos y sugerencias	Mostrar la efectividad en la atención de quejas, reclamos y oportunidades de mejora	Coordinador de calidad	(número asuntos de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora resueltos / número asuntos derivados de las quejas, sugerencias y oportunidades de mejora presentados)* 100	Registros de oportunidades de mejora, registro de tratamiento de servicio no conforme.	semestralmente

12. NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001:2015: 5.1.2 enfoque al cliente, 5.2 política de calidad, 7.1 Recursos, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.2.1 satisfacción del cliente, 9.2 auditorías internas.9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección.

13. ANEXOS

Anexo 1: GC-F-AC-19 Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Ver Figuras 44 y 45.