
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES		Código: PR-SIC-005 Versión: 06	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

1. APLICACIÓN

Este procedimiento tendrá aplicación cuando una parte interesada o ente interno (Estudiantes, Profesores, Funcionarios Directivos, Administrativos y Egresados) o externo (Ministerio de Educación Nacional – MEN, padres de familia, visitantes, entidades de control y vigilancia, empresas, entidades privadas o públicas, entre otras) presente una queja, reclamo, sugerencia o petición de cualquiera de los procesos de la Universidad.

Para toda queja, reclamo o sugerencia debe ser diligenciado el respectivo formato de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones **No. FR-SIC-001**, al cual se le pueden anexar los soportes que considere necesarios, **el tiempo máximo para dar respuesta al usuario es de diez (10) días hábiles.** No se aceptan quejas, reclamos o sugerencias verbales ni anónimas, con el fin de establecer un proceso transparente y objetivo para todas las personas, procesos y/o áreas.

Con relación a los derechos de petición, tutelas, acciones populares o solicitudes realizadas por diferentes entes gubernamentales remitidas a la Universidad, estas deben **enviarse sin importar el destinatario mencionado en el oficio a la Rectoría**, donde se fijará el conducto que debe seguir para su **respuesta de acuerdo a los términos que fija la ley.**

2. OBJETIVO

Definir la metodología para desarrollar las actividades involucradas en el procedimiento con el fin de dar un tratamiento efectivo de una felicitación, queja, reclamo, sugerencia y petición.



3. RESPONSABLE

La Rectoría es la de dependencia responsable de este procedimiento en la definición, aprobación, seguimiento y actualización, delegando a las dependencias responsables en la ejecución de las actividades que se desarrollan en este documento.

3.1. Procesos o Áreas Involucradas

- Rectoría.
- Secretaría General.
- Oficina de Calidad.
- Todos los procesos y áreas.

Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector
Fecha: 22-Feb-2019	Fecha: 22-Feb-2019	Fecha: 22-Feb-2019

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES		Código: PR-SIC-005 Versión: 06	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 22-Feb-2019	



4. DOCUMENTOS CONTROLADOS ASOCIADOS

- | | |
|--|----------------|
| • Constitución Política de Colombia 1991 | No. DE-LY-011 |
| • Ley 1755 de 2015 | No. DE-LY-037 |
| • Listado maestro de Derechos de Petición, Tutelas u Oficios Gubernamentales | No. FR-DP-007 |
| • Procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora | No. PR-SIC-004 |
| • Felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias | No. FR-SIC-001 |
| • Levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y de mejora | No. FR-SIC-002 |
| • Listado maestro de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias | No. FR-SIC-016 |
| • Listado maestro de documentos | No. FR-SIC-006 |

5. GLOSARIO

- **Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas, ya sea de forma verbal o escrita a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, según lo establecido en la constitución política de Colombia artículo 23.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción de un servicio recibido.
- **Isotools:** Herramienta utilizada para el registro y seguimiento de las FPQRS de la Oficina de Calidad.
- **Queja:** Solicitud, observación o crítica proveniente del usuario relacionada con insatisfacción en relación con la conducta o acción de algún funcionario académico o administrativo de la Universidad.
- **Reclamo:** Solicitud generada por el usuario, debido a la insatisfacción o incumplimiento del servicio prestado o a la inoportuna atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Observación realizada con el fin de mejorar una actividad o proceso relacionado con la prestación del servicio.

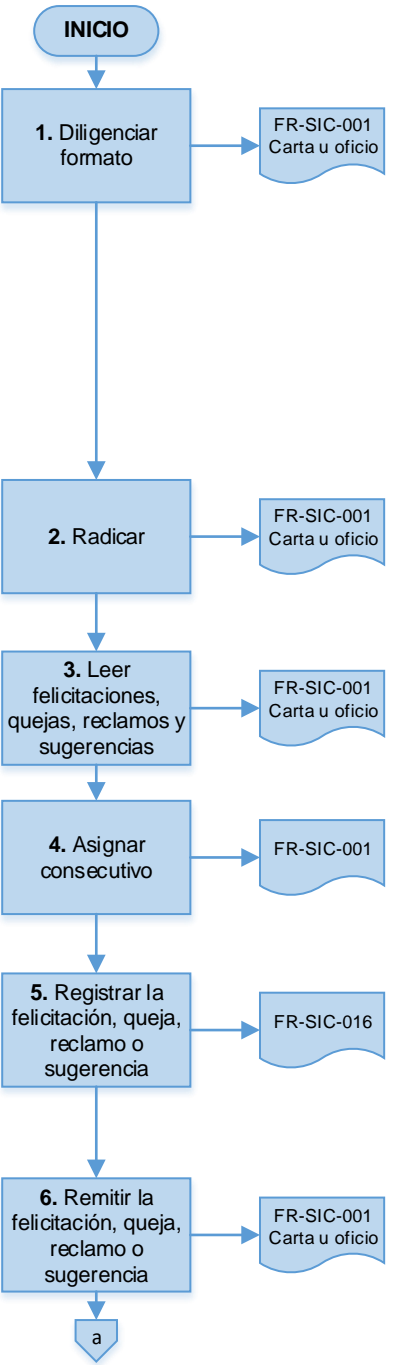
Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector
Fecha: 22-Feb-2019	Fecha: 22-Feb-2019	Fecha: 22-Feb-2019

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES		Código: PR-SIC-005 Versión: 06	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

- **Término para resolver o contestar una petición:** Será dentro de los 15 (quince) días hábiles a la fecha de su recibo o según lo establecido en la ley.
- **Tutela:** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, según lo establecido en la constitución política de Colombia artículo 86.

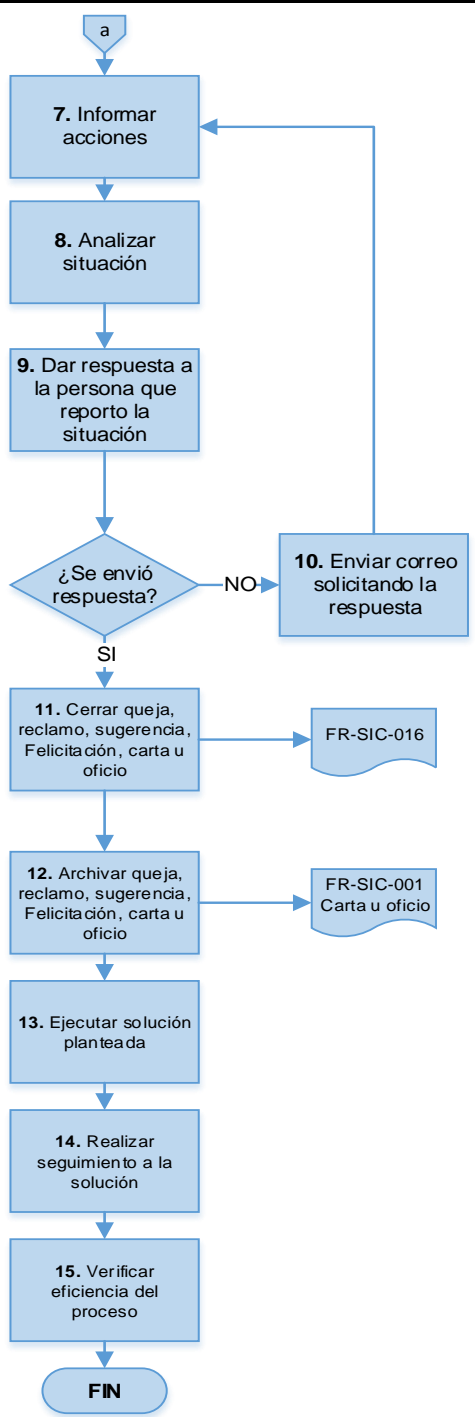
Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

6. MÉTODO – MEDIO FÍSICO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>1. Diligenciar el formato de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias. No. FR-SIC-001 carta u oficio, en donde se expondrá claramente la situación que desea reportar. Nota1: El formato se descarga en la página Web de la Universidad ECCI > La Universidad > Centro de descargas > Estudiantes > Proceso Sistema Integrado de Calidad > Documento FR-SIC-001 felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>2. Radicar el formato No. FR-SIC-001 diligenciado, carta u oficio en la Oficina de Calidad.</p> <p>3. Leer las felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias. Nota: Las quejas, reclamos o sugerencias que son realizadas de forma anónima no se realiza seguimiento.</p> <p>4. Asignar consecutivo a la felicitación, queja, reclamo o sugerencia en el formato No. FR-SIC-001</p> <p>5. Registrar la felicitación, queja, reclamo o sugerencia en el Listado Maestro de felicitaciones, Quejas, reclamo y sugerencias No. FR-SIC-016. Nota: Caracterizar el tipo de situación registrada definiendo: proceso, responsable, fuente, tipo y demás información requerida.</p> <p>6. Remitir las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, carta u oficio al jefe de proceso, área o persona encargada, para los descargos del caso. Nota: Tiempo de entrega máximo 1 día hábil.</p>	<p>Usuario Interno o Externo</p> <p>Usuario Interno o Externo</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p>

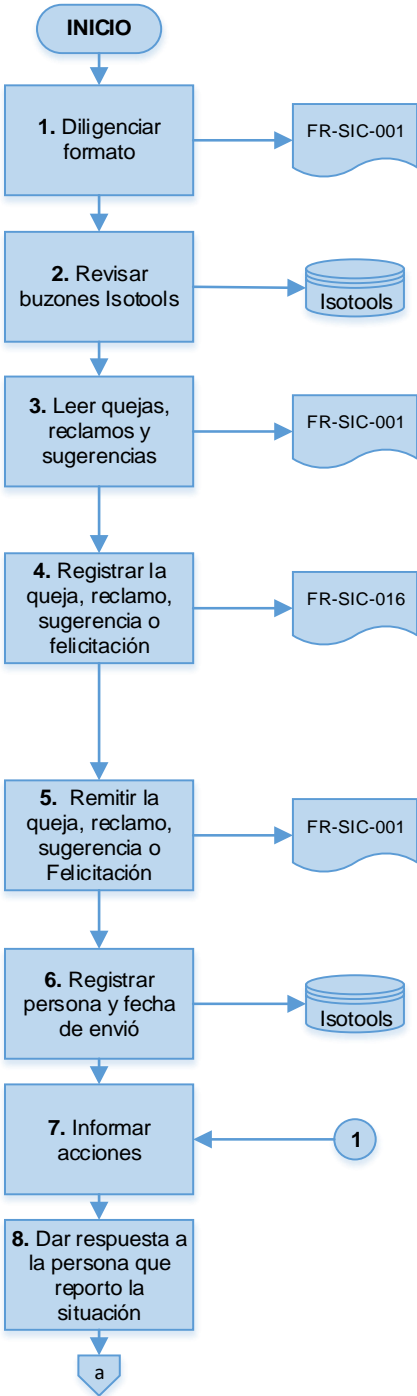
Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

6. MÉTODO – (Continuación)

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>7. Informar a las partes implicadas las acciones definidas para dar solución a la situación presentada.</p> <p>8. Analizar la situación planteada de las felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias respecto a los descargos y normativas de la Universidad.</p> <p>9. Dar respuesta a la felicitación, queja, reclamo o sugerencia, carta u oficio a la persona o ente que reportó la situación con copia a la Oficina de Calidad. Nota: Máximo seis días después de radicada la queja o reclamo.</p> <p>10. Enviar correo al jefe de área o de proceso, solicitando la respuesta a la queja, reclamo o sugerencia.</p> <p>11. Cerrar la felicitación, queja, reclamo, sugerencia, oficio o carta en el listado maestro No. FR-SIC-016. Nota1: Recuerde diligenciar en la columna Estado (Cerrado) y en la columna Fecha de respuesta (se debe colocar la fecha de envío de la respuesta).</p> <p>12. Archivar la felicitación, queja, reclamo, sugerencia, oficio o carta.</p> <p>13. Ejecutar la solución planteada en el tiempo previsto</p> <p>14. Realizar el seguimiento a las acciones planteadas.</p> <p>15. Verificar la eficiencia del proceso de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias, analizando el número de quejas por proceso.</p>	<p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Calidad Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Calidad</p>

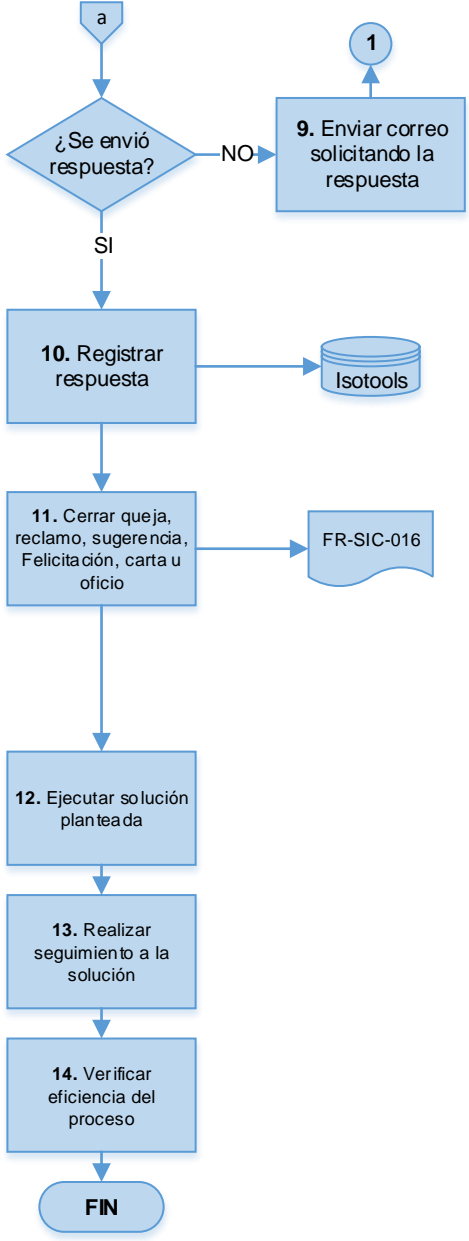
Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

6. MÉTODO –MEDIO ELECTRÓNICO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>1. Diligenciar el formato felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias. No. FR-SIC-001. Nota: El buzón de quejas que se encuentra en la página principal de la Universidad, parte inferior derecha.</p> <p>2. Revisar en el sistema Isotools la felicitación, queja, reclamo o sugerencia Nota: el sistema codifica automáticamente cada registro.</p> <p>3. Leer la felicitación, queja, reclamo o sugerencia, para realizar el respectivo envío. Nota1: Máximo un día hábil. Nota2: Las quejas, reclamos o sugerencias que son hechas de forma anónima no se tendrán en cuenta.</p> <p>4. Registrar en el listado maestro de felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias No. FR-SIC-016. Nota: Caracterizar el tipo de situación registrada definiendo: proceso, responsable, fuente, tipo y demás información requerida.</p> <p>5. Remitir la felicitación, queja, reclamo o sugerencia, carta u oficio radicado al área afectada y llevar el tema al comité de Calidad si amerita. Nota: Máximo un día hábil.</p> <p>6. Registrar en el Sistema Isotools el área y la fecha de envío. Nota: Se debe registrar esta información en el campo Acciones.</p> <p>7. Informar a las partes implicadas las acciones definidas para dar solución a la situación presentada.</p> <p>8. Remitir respuesta de la felicitación, queja, reclamo o sugerencia, carta u oficio a la persona o ente que reportó la situación con copia a la Oficina de Calidad. Nota: Máximo seis días después de radicada la queja o reclamo.</p>	<p>Usuario Interno o Externo.</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Proceso</p>

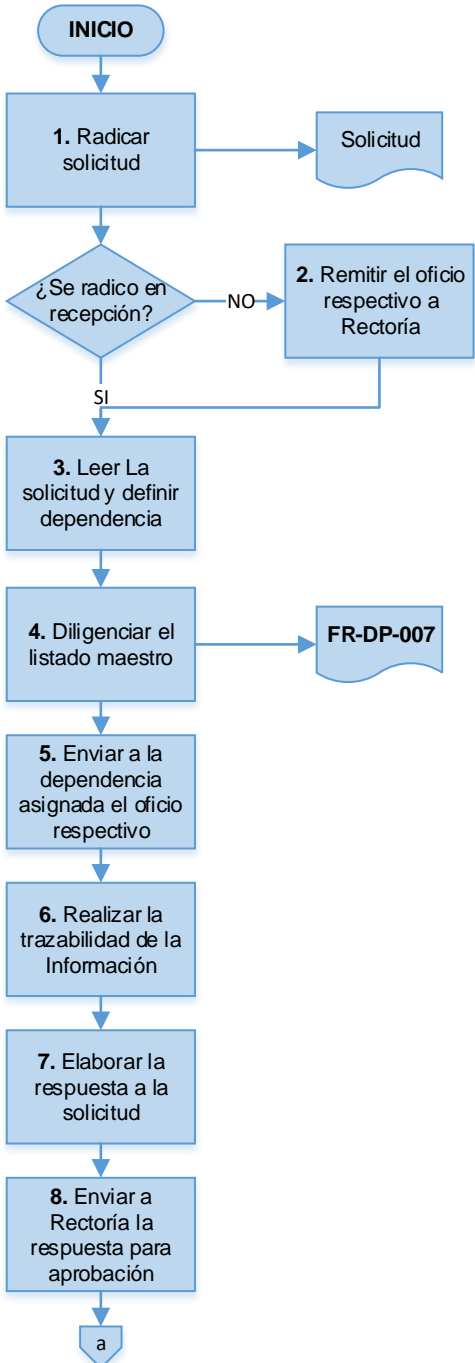
Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

6. MÉTODO - (Continuación)

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>9. Enviar correo al jefe de área o de proceso, solicitando la respuesta a la felicitación, queja, reclamo y sugerencia.</p> <p>10. Registrar en el sistema Isotools la respuesta. Nota: Se debe cerrar la solicitud en Isotools dando clic en el botón Cerrar, copiar la respuesta que envió la oficina implicada.</p> <p>11. Cerrar la felicitación, queja, reclamo o sugerencia en el listado maestro No. FR-SIC-016 y en el Sistema de Calidad - Isotools. Nota: Recuerde diligenciar en la columna Estado (Cerrado) y en la columna Fecha de respuesta (se debe colocar la fecha del día de envío de la respuesta).</p> <p>12. Ejecutar la solución planteada en el tiempo previsto.</p> <p>13. Realizar el seguimiento a las acciones planteadas.</p> <p>14. Verificar la eficiencia del proceso de quejas, reclamos o sugerencias, analizando el número de quejas por proceso.</p>	<p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Calidad</p> <p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Calidad.</p> <p>Jefe de Calidad.</p>

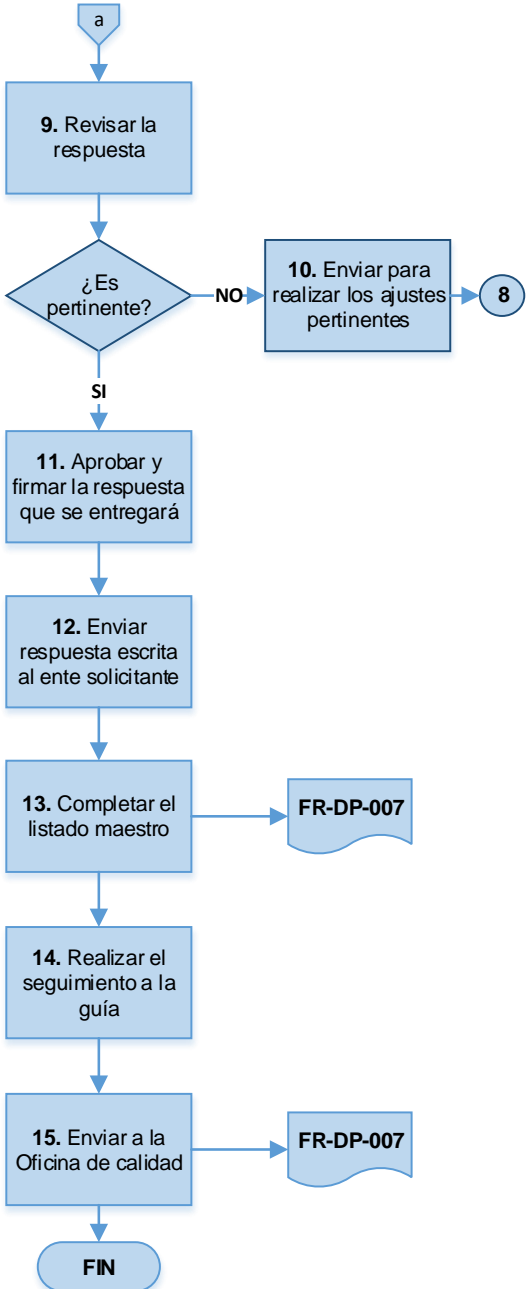
Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

6. MÉTODO – DERECHO DE PETICIÓN, TUTELAS U OFICIOS GUBERNAMENTALES



FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>1. Radicar la solicitud (derecho de petición, acción de tutela u oficio) en Recepción.</p> <p>2. Remitir el oficio respectivo a Rectoría. Nota: Si la solicitud se recibe por medio digital debe ser direccionado a Rectoría.</p> <p>3. Leer la solicitud y definir la dependencia responsable de su respuesta.</p> <p>4. Diligenciar el formato Listado Maestro de Derechos de Petición, Tutelas u Oficios Gubernamentales No. FR-DP-007.</p> <p>5. Enviar a la dependencia asignada el oficio respectivo. Nota1: El tiempo de envío a la dependencia respectiva debe ser de inmediato y notificarle que debe entregar la respuesta máximo 5 días hábiles.</p> <p>6. Realizar la trazabilidad de la información que permita dar respuesta a la solicitud.</p> <p>7. Elaborar la respuesta de la solicitud, con base a la información recopilada. Nota: El tiempo de respuesta debe ser máximo 5 días hábiles.</p> <p>8. Enviar a Rectoría la respuesta para su respectiva aprobación. Nota: La respuesta debe contener los anexos respectivos según corresponda.</p>	<p>Cliente Interno o Externo</p> <p>Auxiliar de Recepción Responsable de la dependencia</p> <p>Rector Secretaria General Asis. de Rectoría</p> <p>Asis. de Rectoría</p> <p>Asis. de Rectoría</p> <p>Jefe de Proceso Asesor legal</p> <p>Jefe de Proceso Asesor legal</p> <p>Jefe de Proceso</p>

Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

6. MÉTODO - (Continuación)

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>9. Revisar la respuesta que se remitirá al ente solicitante.</p> <p>10. Enviar al Jefe de proceso la respuesta para realizar los ajustes pertinentes.</p> <p>11. Aprobar y firmar la respuesta que se entregará al ente solicitante.</p> <p>12. Enviar respuesta escrita al ente solicitante. Nota: El tiempo de respuesta para una Tutela, Derecho de Petición o Acción Popular debe hacerse en el término que fija la ley.</p> <p>13. Completar el formato No. FR-DP-007 Listado maestro de Derechos de petición, tutela u oficios gubernamentales, con los datos de fecha de respuesta y su respectiva respuesta.</p> <p>14. Realizar el seguimiento a la guía de envío y verificar que llegue al destinatario.</p> <p>15. Enviar a la Oficina de Calidad el formato No. FR-DP-007 Listado Maestro de Derecho de Petición, Tutela u Oficios Gubernamentales. Nota: Se debe enviar el formato Listado Maestro de Derechos de Petición, Tutelas u Oficios Gubernamentales No. FR-DP-007.</p>	<p>Rector</p> <p>Rector Asis. de Rectoría</p> <p>Rector</p> <p>Rector Asis. de Rectoría Jefe de Proceso</p> <p>Asis. de Rectoría</p> <p>Asis. de Rectoría Jefe de Proceso</p> <p>Asis. de Rectoría</p>

Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE FELICITACIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES		Código: PR-SIC-005 Versión: 06	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 05-Dic-2008	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

7. REGISTROS DE CALIDAD

- Registro de las Felicitaciones, Quejas, reclamos y sugerencias radicadas.
- Levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y de mejora
- Registro en el listado maestro de Felicitaciones quejas, reclamos o sugerencias.
- formato Listado Maestro de Derechos de Petición, Tutelas u Oficios Gubernamentales.

8. CONTROL A FALLOS

Fallo o Excepción	Acción(es)
Incumplimiento en los tiempos por parte de los responsables de proceso	Comunicarse directamente con el Jefe de proceso. Trazabilidad por parte de Rectoría para los oficios respectivos. Trazabilidad por parte de Oficina de calidad para las FQRSP.
Falta de soportes documentales para generar el oficio de respuesta.	Verificar la información. Recopilar los soportes faltantes para el proceso.

Actualizado por: <i>Ing. Mayerly Suárez</i> Jefe de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Esp. Luisa Hincapié</i> Secretaria General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Arturo Soler</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
--	--	---