

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PRO-GL-006
		Versión: 1
		Fecha: 26-06-2014
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir por parte de la Institución Educativa José Ignacio López del Municipio de Sincelejo - Sucre para el trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos y Sugerencias presentadas por los clientes, ante la prestación de los servicios que ofrece la Institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo, reconocimiento o sugerencia, por parte del funcionario encargado de la dependencia de Atención al Usuario hasta el seguimiento dado al usuario, como resultado de la gestión realizada para brindar una solución efectiva a los clientes de la Institución Educativa José Ignacio López.

3. DEFINICIONES

Ciente: Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

Comunidad Educativa: Conformada por estudiantes, docentes, padres de familia, alumnos egresados, directivos y funcionarios administrativos.

Petición: 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: Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamo: Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

Reconocimiento: Distinción por parte de los clientes a la institución por sus servicios prestados.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

4. RESPONSABLES

Funcionario dependencia Atención al Usuario

Coordinador de calidad.

Líderes de procesos

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PRO-GL-006
		Versión: 1
		Fecha: 26-06-2014
		Página 2 de 5

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 CONDICIONES GENERALES

5.1.1 Presentación de las Quejas

Las quejas, reclamos y sugerencias las pueden presentar los usuarios a través de los siguientes medios:

- Presencia del usuario en la Institución.
- A través de la página web, la cual deberá consultarse diariamente.
- A través de una comunicación oficial en la cual se presenta la queja, reclamo o sugerencia.
- La Institución cuenta con un buzón en el que los usuarios pueden depositar la queja, reclamo, sugerencia u otro.
- Cuando sea frecuente una queja o un reclamo ve repetitivo, se debe implementar acción correctiva, para eliminar las causas que llevaron a la no conformidad

5.1.2 Principios Que Guían el Procedimiento de las PQRRS

Para el tratamiento eficaz de las quejas, reclamos y sugerencias, se procederá de acuerdo a los siguientes principios establecidos en la norma ISO 10002 de 2004.

- a) **Visibilidad.** La información acerca del procedimiento de las PQRRS debe darse a conocer a los clientes de la institución.
- b) **Accesibilidad.** El proceso de tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias debe:
 - ✓ Ser accesible para todos los clientes.
 - ✓ Estar disponible la información sobre el procedimiento y resolución de las quejas y reclamos.
 - ✓ Ser de fácil comprensión.
- c) **Objetividad.** Cada queja o reclamo presentado debe ser tratada en forma objetiva y con absoluta imparcialidad.
- d) **Costos.** El acceso al proceso de tratamiento de las quejas o reclamos será gratuito.
- e) **Confidencialidad.** La información de carácter personal del reclamante se mantendrá en reserva y se divulgará únicamente con el consentimiento del usuario.
- f) **Enfoque al Cliente.** La Institución comprenderá las necesidades actuales y futuras de sus clientes, satisficará sus requisitos y se esforzará para exceder las expectativas de los clientes.
- g) **Responsabilidad.** El coordinador de calidad es responsable de dar respuesta sobre las decisiones de la I.E.J.I.L en relación con el tratamiento de las quejas y reclamos.
- h) **Mejora Continua.** La mejora continua está contemplada en el proceso de tratamiento de las quejas y reclamos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PRO-GL-006
		Versión: 1
		Fecha: 26-06-2014
		Página 3 de 5

5.2 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<p>1. Recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos o sugerencias.</p> <p>Estas solicitudes pueden ser emitidas ya sea a través del buzón; de la página Web Institucional, a través de derecho de petición, personalmente o a través de oficio remititorio; en todos los casos aplica el formato FOR-GL-020 si se considera necesario.</p>	Encargado del trámite de las PQRRS	FOR-GL-020-Presentación a las PQRRS
2. Reporte de la PQRRS dependiendo de la naturaleza y procesos involucrado.	Encargado del trámite de las PQRRS	FOR-GL-008-Reporte de las PQRRS
3. La PQRRS, debe ser direccionada al proceso responsable de dar respuesta; al finalizar la jornada laboral en la que se recepcionó.	Encargado del trámite de las PQRRS	Oficio de notificación de la PQRS, con soportes.
4. Identificar y evaluar la causa que dio origen al hecho reportado en términos de impacto y necesidad de una acción inmediata.	Líder del proceso involucrado	N/A
5. Análisis y valoración de la PQRRS, definiendo la acción a implementar a partir de una investigación seria e imparcial que contemple la frecuencia y rigurosidad de la queja o reclamo.	Líder del proceso involucrado	N/A
<p>6. Emitir respuesta al usuario en el formato de respuesta de PQRRS. Y enviarla en un período máximo de dos (2) días hábiles al funcionario encargado del trámite de PQRRS. En el caso de Derechos de Petición la respuesta deberá ser enviada en un periodo máximo de quince (15) días hábiles.</p> <p>Cuando no fuere posible resolver la PQRRS 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 solicitud dé respuesta a la misma.</p>	Líder del proceso involucrado	FOR-GL-021-Respuestas de las PQRS
<p>7. Entrega de la respuesta al peticionario, y verificación de la percepción del cliente a la respuesta recibida.</p> <p>Cierre de la Queja: Si la respuesta da solución a la PQRRS presentada por el reclamante la PQRRS queda cerrada.</p> <p>Cuando la respuesta no es aceptada por el peticionario, este deberá diligenciar el ítem del formato de respuesta donde emite su inconformidad. Y se dará trámite a la solicitud como lo indica el paso tres (3) de este procedimiento. La dependencia involucrada debe revisar y emitir una nueva respuesta, en un período máximo de dos (2) días hábiles y enviarla al funcionario encargado del trámite de PQRRS.</p> <p>La I.E.J.I.L debe realizar el seguimiento del progreso de la PQRRS hasta que se hayan agotado todas las vías de solución posibles o el reclamante quede satisfecho.</p> <p>Nota: Al peticionario se le notifica por correo electrónico y/o por teléfono que la respuesta a su solicitud se ha efectuado, si en los siguientes treinta</p>	<p>Encargado del trámite de las PQRS</p> <p>Líder del proceso involucrado</p>	<p>FOR-GL-021-Respuestas de las PQRS</p> <p>FOR-GL-008-Reporte de las PQRS</p>

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PRO-GL-006
		Versión: 1
		Fecha: 26-06-2014
		Página 4 de 5

(30) días, el peticionario no se acerca a la oficina de PQRS a reclamar su respuesta esta será registrada como No Reclamada y se dará por cerrada la solicitud e inmediatamente se procede al archivo de la misma.		
Elaboración del Informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias atendidas.	Encargado del trámite de las PQRS	FOR-GL-008-Reporte de las PQRS

5.3 BASES DEL MANEJO DE LAS RESPUESTAS DE LAS PQRRS

La política para el Manejo de las respuestas de las PQRRS de la Institución Educativa José Ignacio López, incluye:

- a) Disculpas
- b) Información
- c) Cambios en el proceso, la política o el procedimiento surgido de las quejas o reclamos.

5.4 CLASIFICACIÓN DELAS QUEJAS Y RECLAMOS

Acorde con los diferentes criterios, las quejas y reclamos se pueden clasificar de acuerdo a:

a. **La Causa generadora.** Estas se pueden dar por:

- **Administración de los recursos.** tienen relación con los recursos que maneje la CVS.
- **Prestación de servicios.** Están relacionadas con:
 - **Talento humano.** Ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
 - **Procesos y procedimientos técnicos y administrativos.** Información, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y racionalidad técnico-administrativa.
 - **Infraestructura física.** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, etc.
 - **Dotación y suministros.** Calidad, suficiencia, oportunidad, racionalidad técnico-administrativa.

b. **El Impacto que tiene la queja en la gestión de la Organización.**

- **Leves.** No tienen impacto en la dinámica de la Organización. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de la unidad funcional.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PRO-GL-006
		Versión: 1
		Fecha: 26-06-2014
		Página 5 de 5

- **Moderadas.** Aquellas que afectan el curso normal de la Organización pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente los recursos ni la gestión. Este tipo de faltas ameritan investigación disciplinaria, y/o requieren del concurso de varias unidades funcionales para su solución.
- **Graves.** Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre el funcionamiento general de la Organización. Ameritan la intervención de la dirección en el análisis, evaluación y alternativas de solución.

1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía GTC 200 para la Implementación de la norma ISO 9001 en los establecimientos de Educación Formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de Educación no formal
- Norma ISO 10002:2004. Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

HISTORIAL O CONTROL DE CAMBIOS A ESTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
0	10-01-2012	Versión Inicial
1	26-06-2014	Actualización del procedimiento de las PQRRS Implementando la norma ISO 10002:2004

GESTIÓN DOCUMENTAL

Este procedimiento debe aparecer en los archivos del Líder del proceso.

FIRMAS DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Álvaro Manuel Hoyos Romero
Cargo: Líder del proceso	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector
Fecha: 09-01-2012	Fecha: 09-01-2012	Fecha: 10-01-2012