

RESOLUCIÓN No. 082 DE 2017

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EAM

EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EAM, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 30 de 1992, se organizó el servicio público de la Educación Superior.

Que la Institución Universitaria EAM, es una Institución Privada de Educación Superior, de utilidad común, con código ICFES No. 4709 y personería jurídica reconocida mediante Resolución 032 de julio 31 de 1973 expedida por la Gobernación del Departamento del Quindío.

Que por resolución 091 de 2014 se adoptó el MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PQRS.

Que teniendo en cuenta la nueva realidad Institucional se hace necesario hacer ajustes a la Resolución Rectoral No. 091 de 2014.

Que de conformidad con el artículo 74 del Estatuto General de la EAM, el Rector es el representante legal de la Institución y se encuentra facultado para la adopción y ajustes de dicho manual.

RESUELVE:

Artículo Primero: Adoptar el texto del siguiente documento como MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PQRS, en la ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO EAM.

**MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES – PQRSF - DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EAM.**



SNIES 4709

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE	5
3. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF.....	6
4. DEFINICIONES.....	7
5. SERVICIO AL CLIENTE.....	7
5.1. PARÁMETROS DEL SERVICIO.....	8
5.2. LINEAMIENTOS GENERALES	8
5.3. ATENCIÓN PRESENCIAL.....	9
5.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	9
5.5. ATENCIÓN VIRTUAL	9
6. PRINCIPIOS	9
7. PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF.....	10
7.1. RESPONSABILIDADES	10
7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
7.3. CONSECUTIVO	11
8. SEGUIMIENTO DE PROCESO	11
9. RESPUESTA A LA PQRSF	11
10. CONTROL, EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROCEDIMIENTO PQRSF	11
a. CONTROL Y EVALUACIÓN	11
11. CIERRE DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, PQRSF.....	12

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria EAM, con la intención de prestar el mejor servicio a sus usuarios, quiere establecer un canal de comunicación ascendente que les permita presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que redunden en el óptimo funcionamiento y la correcta prestación del servicio en todas las dependencias, es por eso que ha dispuesto, en diferentes plataformas y herramientas que permitan desarrollar dicha misión.

Sin embargo, es necesario que desde un comienzo se establezcan las reglas del juego para que los funcionarios -administrativos y académicos- respondan y resuelvan correctamente todo lo que se genere en las herramientas dispuestas para tal fin. Se analicen las recomendaciones, se corrijan los errores, se dé respuesta oportuna a las inquietudes y que los colaboradores conozcan el protocolo para cada caso.

Con este paso, la Institución Universitaria EAM reconoce la importancia de la adecuada interacción entre la organización y sus clientes y su compromiso con alcanzar la calidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar las actividades necesarias para Recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF formulados ante la Institución Universitaria EAM, con el propósito de garantizar al cliente el efectivo ejercicio de sus derechos.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar espacios de comunicación directa entre la Institución y el cliente.
- Fortalecer la credibilidad de la institución ante el público externo e interno.
- Brindar los parámetros generales de servicio al cliente institucional.
- Estandarizar la manera de clasificar y responder la correspondencia recibida a través de las herramientas dispuestas para la recolección de PQRSF de acuerdo con el caso específico.

2. ALCANCE

El estandarizar el proceso de manejo de las PQRSF permitirá reconocer las piezas que en la Institución Universitaria EAM requieren de un diagnóstico inmediato, corregir procedimientos, entender qué desean los diversos públicos y generar cambios eficientes por medio de esas experiencias.

Contar que con este manual mejorará la retroalimentación y reducirá al máximo las acciones equivocadas a la hora de contestar una PQRSF y por el contrario elevará las probabilidades de éxito.

3. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

Este sistema está definido como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los usuarios una participación efectiva en el seguimiento y control a la gestión que desarrolla la Institución Universitaria EAM, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de la Institución.

Cualquier persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, bien sea personalmente, o telefónicamente, por escrito y dentro del sitio web en el link habilitado para tal fin.

La atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Institución Universitaria EAM, se fundamentarla bajo los siguientes pilares:

- a) Fortalecimiento de los canales de comunicación que garanticen el proceso de retroalimentación con los diferentes públicos de la organización, de acuerdo a las necesidades del servicio.
- b) Garantizar un óptimo servicio que evidencie los procesos de calidad institucional.
- c) Perfeccionamiento de los mecanismos de atención y canales de comunicación con los diferentes públicos de la organización, de acuerdo

con las necesidades del servicio.

- d) Participación del equipo de trabajo institucional para lograr el mejoramiento continuo de los procesos de calidad, prestación de servicios y atención al público para aumentar la satisfacción del cliente.
- e) Fortalecer la comunicación con los públicos internos y externos de la institución.
- f) Sensibilizar y cualificar en forma permanente del cómo servir, con la calidad, oportunidad y pertinencia que el cliente demanda.

4. DEFINICIONES

A continuación se definen los conceptos de los componentes principales participes del procedimiento de atención de peticiones, reclamos y sugerencias de la Institución Universitaria EAM.

PETICIÓN: solicitud de información, documentación y/o consultas que tengan relación con los servicios prestados en la Institución Universitaria EAM.

QUEJA: insatisfacción, con respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la Institución Universitaria EAM.

RECLAMO: insatisfacción por un hecho donde existe la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte de la Institución Universitaria EAM.

SUGERENCIA: opinión o propuesta de mejora a los servicios ofrecidos en la Institución.

FELICITACIÓN: Acción documentada donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita su satisfacción por los servicios recibidos en la Institución Universitaria EAM.

5. SERVICIO AL CLIENTE

Con el objeto de garantizar la buena atención y la calidad del servicio al cliente,

a continuación se enuncian los pasos a seguir para brindar un adecuado trato a los diferentes públicos de la institución.

5.1. PARÁMETROS DEL SERVICIO

Para la Institución Universitaria EAM, los clientes son la razón de ser, por tal motivo, es de suma importancia que cada uno de los colaboradores tanto académicos como administrativos, respeten los lineamientos generales estipulados en el presente manual y de esta manera garantizar la satisfacción de los clientes.

5.2. LINEAMIENTOS GENERALES

- Todos los colaboradores administrativos que tengan relación con la atención al cliente deberán contar con formación previa en servicio al cliente.
- Puntualidad según los horarios establecidos por la institución para la atención al público.
- Se debe dar respuesta a la totalidad de las peticiones formuladas por los usuarios a través de los diferentes medios de comunicación establecidos por la institución.
- Se garantizará que la información de normatividad, productos y servicios ofrecidos por la Institución Universitaria EAM, estarán disponibles en la página web institucional www.eam.edu.co para facilitar el acceso de los usuarios y disminuir costos y tiempos de acceso.
- Cada una de las dependencias de la Institución Universitaria EAM deberá publicar, en un lugar visible, los horarios de atención y toda la información relacionada con los diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los programas y servicios o realizar cualquier tipo de petición ante la institución.

5.3. ATENCIÓN PRESENCIAL

Hace referencia a la debida atención que se les debe brindar a todos los clientes que ingresen a la institución y que se acerquen a cualquier dependencia adscrita a la Vicerrectoría Académica o a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

5.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Hace referencia a todas las peticiones realizadas por parte de los usuarios a través de la línea telefónica institucional.

5.5. ATENCIÓN VIRTUAL

Hace referencia a la atención de servicio al cliente presentado a través del aplicativo <https://www.eam.edu.co/pqrsf/> ubicado en la página web institucional.

6. PRINCIPIOS

El proceso de PQRSF de la Institución Universitaria EAM está soportado bajo los siguientes principios: Respeto, imparcialidad, efectividad, tolerancia.

Respeto: toda persona que dirija una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a través de los canales de comunicación establecidos para la recepción de PQRSF, merecerá una atención adecuada anteponiendo el respeto como principio fundamental de la institución.

Imparcialidad: toda petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación recibida por parte de la Institución Universitaria EAM, será procesada bajo los mismos estándares generales establecidos en el presente manual, garantizando los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igualdad de tratamiento, respetando el orden en que actúen ante ellos.

Efectividad: se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su

finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las soluciones propuestas para lograr la satisfacción del cliente, deberán garantizar el cumplimiento del objetivo con el mínimo de recursos.

7. PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF.

El proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se describe como un sistema que capta la satisfacción del cliente; después de recibir el servicio, por distintos medios que la Institución Universitaria EAM provee. Esa manifestación de los usuarios es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsable de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación pertinente.

7.1. RESPONSABILIDADES

- Recepción, clasificación y documentación: Jefe de Gestión Documental
- Análisis, trámite y respuesta: Vicerrector Administrativo y Financiero y/o Vicerrector Académico.
- Seguimiento, control y evaluación del proceso y de las respuestas: Jefe de Gestión Documental.

7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Se tomará como tiempo para dar respuesta a la PQRSF Quince (15) días hábiles, Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se le informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá y dará respuesta. Cuando al funcionario a quien se le dirija la petición no fuere competente se le remitirá al funcionario competente y se le informará al interesado.

7.3. CONSECUTIVO

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones registradas a través de los diferentes medios de recepción dispuestos por la institución para tal fin, serán ingresadas y clasificadas con un número consecutivo ascendente que permita la clasificación y seguimiento a cada requerimiento presentados por los diferentes clientes.

8. SEGUIMIENTO DE PROCESO

Para realizar un adecuado seguimiento al proceso de PQRSF de la Institución Universitaria EAM se deberá efectuar el debido traslado de la solicitud a la persona o dependencia relacionada en el asunto del requerimiento, la realización de acciones urgentes a que haya lugar y la solución a la petición por parte del colaborador administrativo o académico competente para resolverla.

9. RESPUESTA A LA PQRSF

La respuesta a la solicitud del usuario deberá ser informada, por medio físico o digital y por parte del área o dependencia encargada, al responsable del proceso de PQRSF de la institución especificando las acciones aplicadas para dar solución al requerimiento y de esta manera realizar el respectivo seguimiento, control y evaluación.

Para asegurar la respuesta y retroalimentación de las PQRSF presentadas, los usuarios deberán diligenciar todos los datos de contacto de manera completa y verídica.

10. CONTROL, EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROCEDIMIENTO PQRSF

a. CONTROL Y EVALUACIÓN

Para garantizar el cumplimiento del procedimiento de atención de peticiones,

reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Institución Universitaria EAM, es de suma importancia realizar el seguimiento, control y evaluación para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas por la institución.

El responsable del proceso de PQRSF deberá garantizar el cumplimiento de la actividad, dando una apropiada respuesta, en los tiempos determinados y con las características establecidas por la institución en la caracterización del proceso.

11. CIERRE DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, PQRSF.

Serán consideradas como cerradas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a las cuales se les haya realizado un apropiado seguimiento y que hayan cumplido el debido proceso, dando respuesta de esta manera, a la solicitud del cliente.

Artículo Segundo. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su aprobación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Armenia, 02 de octubre de 2017.



FRANCISCO JAIRO RAMIREZ CONCHA
Rector



WILLIAM H. MARTINEZ MORALES
Secretario General