	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y SOLUCION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	Código: GC.700.031.01.06
		Fecha: 13/04/2009
		Versión: 01
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la atención de las Peticiones, Quejas y reclamos instaurados por la comunidad del Instituto Departamental de Bellas Artes – Entidad Universitaria, con el fin de establecer las acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que sean requeridas

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del Formato Sugerencias, Quejas y Reclamos diligenciado o cartas enviadas por los usuarios, terminando con la respuesta entregada a los Usuarios/Clientes

3. DEFINICIONES


- 3.1. **Usuario:** El término usuario involucra padres de familia y estudiantes.
- 3.2. **Cliente:** El término clientes involucra a todas aquellas entidades que solicitan los servicios prestados por el instituto.
- 3.3. **Sugerencia:** El término Sugerencia hace referencia a una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un proceso o servicio.
- 3.4. **Queja:** pequeñas inconformidades, disgustos o descontentos manifestados por el usuario ó cliente respecto a la prestación del servicio.
- 3.5. **Reclamo:** Petición del cliente con derecho o con instancia manifestada de manera formal frente a una inconformidad con la prestación del servicio.
- 3.6. **Felicitación:** reconocimiento del usuario ó cliente por la prestación del servicio.

4. CONDICIONES GENERALES


4.1. Requisitos para formular quejas, reclamos, sugerencias:

Las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes podrán ser presentadas por cualquier persona por escrito y deberán contener:

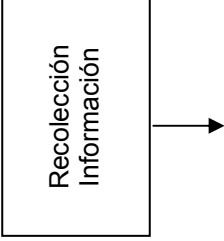
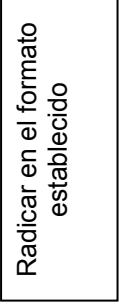
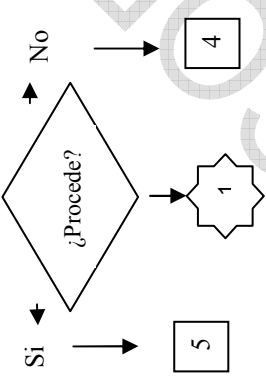
- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Datos personales de solicitante nombre, apellido, documento de identidad, teléfono y de su apoderado, si es el caso,
- El objeto de la queja, reclamo, sugerencia, debidamente sustentado.
- La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- La firma del peticionario si es solicitud presencial o por escrito.
- Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y SOLUCION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	Código: GC.700.031.01.06
		Fecha: 13/04/2009
		Versión: 01
		Página 2 de 6

- Si la queja, reclamo, sugerencia, afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerla.
- 4.2. Las sugerencias, quejas y reclamos de tipo académico, serán dirigidas a la Vicerrectoría Académica quien desarrollara los trámites necesarios para su respuesta
 - 4.3. Las sugerencias, quejas y reclamos de tipo administrativo deben ser reportados a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera quien será la encargada de realizar el seguimiento respectivo.
 - 4.4. Las acciones correctivas, preventivas y de mejoras que requieran implementarse a partir del seguimiento de las Sugerencias, Quejas y Reclamos, deberán seguir las actividades establecidas en los procedimientos establecidos para tal fin. (Acciones Correctivas y Preventivas – GC.700.031.01.03).
 - 4.5. Es deber del usuario/cliente diligenciar completamente el formato de Sugerencias, Quejas y reclamos de lo contrario este **NO** tendrá ningún tramite.
 - 4.6. Se recogerá dos veces a la semana las Sugerencias, Quejas y reclamos consignados en los buzones dispuestos por la institución para tal fin, esta labor se realizará en compañía del asesor de Gestión Documental y el Responsable de Gestión de Calidad.
 - 4.7. El responsable de Calidad será el encargado de radicar las sugerencias, quejas y reclamos recogidos de los buzones en el formato Matriz de Radicación de sugerencias, quejas y reclamos GC.700.031.03.08.
 - 4.8. Las sugerencias, quejas y reclamos recibidas vía telefónica por cualquier funcionario deben ser registradas en el formato Sugerencias, Quejas y Reclamos - GC.700.031.03.07 y entregadas al responsable de calidad para su respectivo registro y seguimiento.
 - 4.9. El responsable de calidad, será el encargado de clasificar y remitir en un tiempo no mayor a Dieciséis horas hábiles (16h) las sugerencias, quejas y reclamos a las áreas correspondientes, además de realizar el seguimiento periódico a las Sugerencias, Quejas y Reclamos puestas por los Usuarios/Clientes.
 - 4.10. Sera responsabilidad del jefe del área u oficina, dar respuesta a las Sugerencias, Quejas y Reclamos en un término no mayor a veinticuatro horas hábiles (24h), después de ser remitida por el responsable de calidad. En caso de que esta se tarde mayor tiempo el Jefe del área u oficina debe de generar respuesta indicando que esta está en trámite y una fecha aproximada de una respuesta definitiva.
 - 4.11. El responsable de calidad será la encargada de informar a la rectoría el estado de las Sugerencias, quejas y Reclamos en informe trimestral que contendrá la estadística de estas y la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones tomadas para satisfacer los requisitos de los Usuarios/Clientes del instituto Departamental de Bellas Artes Entidad Universitaria.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y SOLUCION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS		Código: GC.700.031.01.06
			Fecha: 13/04/2009
			Versión: 01
			Página 3 de 6

5. DESCRIPCION GRAFICA DETALLADA

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
1		<p>Recoger de los buzones, ventanilla única y pagina web, las sugerencias quejas y reclamos que pueden ser presentadas por el cliente/usuarios a través de Tutelas, Derechos de Petición, cartas de estudiantes sugerencias, quejas y Reclamos puestas por los clientes</p>	Responsable de Calidad	Formato Sugerencias, quejas reclamos	Dos veces por semana para los buzones de sugerencia y cada vez que ingrese una solicitud en la ventanilla única.	Formato GC.700.031.03.07 diligenciado
2		<p>Radicar en el formato establecido las sugerencias, quejas y reclamos recibidos.</p>	Responsable de Calidad	Matriz Radicación seguimiento Sugerencias, quejas reclamos.	Dos veces por semana para los buzones de sugerencia y cada vez que ingrese una solicitud en la ventanilla única.	Formato GC.700.031.03.08 diligenciado.
3		<p>Clasificar cuales de las sugerencias quejas y reclamos son procedentes y cuáles no son procedentes. No: Pase al punto 4 Si: Pase al punto 5</p>	Responsable de Calidad	Matriz Radicación seguimiento Sugerencias, quejas reclamos.	Dos veces por semana para los buzones de sugerencia y cada vez que ingrese una solicitud en la ventanilla única.	Formato GC.700.031.03.08 diligenciado.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y SOLUCION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

Código: GC.700.031.01.06

Fecha: 13/04/2009

Versión: 01

Página 4 de 6

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
4	<pre> graph TD 1{1} -- Si --> B[] 1 -- No --> Fin[Fin] </pre>	No: Archivar las sugerencias, quejas y reclamos que no proceden en el respectivo folder.	Responsable de Calidad	Matriz de Radicación y seguimiento a Sugerencias, quejas y reclamos.	Dos veces por semana para los buzones de sugerencia y cada vez que ingrese una solicitud en la ventanilla única.	Formato GC.700.031.03.08 diligenciado.
5	<pre> graph TD A[Entregar las SQR a la persona encargada] --> B[Informar al Cliente/usuario] </pre>	Entregar a la persona encargada de atender la sugerencia, queja o reclamo por medio de memorando	Responsable de Calidad	Formato Memorando – Az Correspondencia enviada interna.	Cada vez que se requiera.	Memorando GC.700.031.03.10
6	<pre> graph TD A[Informar al Cliente/usuario] --> B[Dar Respuesta al usuario / cliente] </pre>	Informar al cliente/usuario que la Sugerencia, Queja y Reclamo está en trámite.	Responsable de Calidad	Correo Electrónico Carta	Cada vez que se requiera	Correo Electrónico Carta AZ de correspondencia enviada interna.
7	<pre> graph TD A[Dar Respuesta al usuario / cliente] --> B[Implementar las acciones correctivas y preventivas] </pre>	Transmitir la respuesta al cliente y/o usuario.	Funcionario responsable de dar respuesta	Formato Sugerencias, quejas y reclamos	Cada vez que se requiera	Formato GC.700.031.03.07 diligenciado
8	<pre> graph TD A[Implementar las acciones correctivas y preventivas] --> B{2} </pre>	Implementar las acciones correctivas y preventivas cuando se requieran en el formato establecido	Funcionario responsable de dar respuesta	Formato Reporte de acciones correctivas, preventivas o de mejora	Cada vez que se requiera	Formato GC.700.031.03.09



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y SOLUCION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS


Código: GC.700.031.01.06

Fecha: 13/04/2009

Versión: 01

Página 5 de 6

N°	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL - REGISTRO
9		Entregar Copia del formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora al responsable de calidad	Funcionario responsable de dar respuesta	Formato Reporte de acciones correctivas	Cada vez que se requiera	Formato GC.700.031.03.09
10		Realizar el seguimiento a las acciones implementadas diligenciando el Formato establecido	Responsable de Calidad	Formato Reporte de acciones correctivas	Cada quince días.	Formato GC.700.031.03.09
11		Presentar informe consolidado trimestralmente al representante de la Alta dirección para el SGC de las acciones implementadas a partir de las SQR.	Responsable de Calidad	Informe Mensual de Sugerencias, quejas y reclamos.	Trimestral	Informe
10		Fin				

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y SOLUCION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	Código: GC.700.031.01.06
		Fecha: 13/04/2009
		Versión: 01
		Página 6 de 6

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica para la Gestión Pública - NTCGP 1000: 2004, numeral 7.2.3.
- Reglamento Estudiantil
- Estatuto Docente

7. ANEXOS

- Formato Sugerencias, Quejas y reclamos – GC.700.031.03.07
- Formato Radicación y seguimiento de quejas y reclamos – GC.700.031.03.08
- Formato Reporte de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora – GC.700.031.03.09
- Formato Memorando – GC.700.031.03.09

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Justificación del cambio
	29/04/2009	No aplica para la primera versión	N/A

Aprobación de Documento				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Sandra P. Giraldo	Responsable de Calidad	Firmado en Original	15/04/2009
Revisó	Luisa Liliana Oviedo	Vicerrectora Administrativa y Financiera	Firmado en Original	29/04/2009
Aprobó	Henry Caicedo Ospino	Rector	Firmado en Original	29/04/2009